·管理案头必备手册·

易　钟◎主编

酒店管理

工具箱

HOTEL KIT MANAGEMENT

超级实用的酒店管理工具

酒店管理人员必备的案头实务手册



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

·管理案头必备手册·

易　钟◎主编

酒店管理

工具箱

HOTEL KIT MANAGEMENT

超级实用的酒店管理工具
酒店管理人员必备的案头实务手册

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

随着全球国际化的发展，酒店业是全球业务网络中发展最快的行业，这对我们的酒店管理水平提出了更高的要求。目前我国酒店行业的管理还不够完善，未能充分做到对每个部门进行细致化管理，高层无法准确掌握酒店的经营状况，因此在经营决策方面缺少有力的数据支持。本书是为酒店业能够更加科学、合理、有效地进行运作而编写的。

本书集系统性、操作性、工具性、全案性为一体，涵盖了酒店日常经营管理当中所需的制度、表格、规范、流程、标准，内容包括酒店经营管理过程中的组织设计、岗位职责、前厅管理、客房管理、康乐管理、人事行政管理、财务管理、采购管理、工程管理、保安管理等，使用这些管理工具可以使酒店在经营管理上更加职业化、专业化、标准化，它既是管理者的实用工具书，也是酒店内部工作人员的培训手册。

图书在版编目（CIP）数据

酒店管理工具箱 /易钟 主编.
—北京：机械工业出版社，2012.10
（管理案头必备手册）
ISBN 978-7-111-40166-7

Ⅰ.①酒… Ⅱ.①易… Ⅲ.①饭店-经营管理-手册
Ⅳ.①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 251963 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）
策划编辑：贾秋萍 责任编辑：贾秋萍 杨 勋
版式设计：张文贵 责任印制：乔 宇
三河市宏达印刷有限公司印刷
2013 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷
170mm×242mm·46 印张·2 插页·804 千字
标准书号：ISBN 978-7-111-40166-7
ISBN 978-7-89433-714-6（光盘）
定价：108.00 元（含 1CD）

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务		网络服务	
社服务中心：	（010）88361066	教材网：	http://www.cmpedu.com
销售一部：	（010）68326294	机工官网：	http://www.cmpbook.com
销售二部：	（010）88379649	机工官博：	http://weibo.com/cmp1952
读者购书热线：	（010）88379203	**封面无防伪标均为盗版**	

前　言

根据目前市场经济发展趋势，酒店业已经成为社会经济繁荣发展的一股强大力量。作为一个经济巨头行业，想让其在日渐高速发展的社会中基业长青，就必须有更多专业的优秀人才去更好地操作与经营。

往往那些创造过经营神话的酒店企业，它们大都强调的是“求真务实”的企业精神；在服务操作的过程中，坚持的是“脚踏实地、一步一个脚印”的求进思想。对于服务中每一个小小细节都要求做到百分之百的到位与准确。为了让更多的人真正了解这一行业，我们精心编写了《酒店管理工具箱》一书。

本书主要编写了现代酒店管理方面的服务流程规范、管理制度以及常用的业务及管理用表。从整体内容把握，全面而详尽；从可操作性出发，让更多已经从事或者准备从事此行业的人可以更轻松、更快捷地掌握行业所需的技能。读者完全可以根据所服务企业的特殊性需求现查现用。

本书细化了酒店内部各部门的岗位职责说明，其中不但涵盖了各岗位详细的服务流程、管理制度、操作标准与细则，同时还将酒店经营过程中需要用到的各种业务报表以及制度审核流程都一一进行了总结、整理，以便为广大相关从业者供标准化、规范化的服务参考。

《酒店管理工具箱》对酒店的总经办、前厅部、客房部、管家部、餐饮部、财务部、人事部、康乐部、公关营销部、工程部以及安保部等各部门的工作都给出了详细而又专业的规范介绍，使职责、制度与所有用表紧密地结合在一起，并与流程、准则统一成为一体。

本书由易钟主编，参加编写的人员有：高彩凤、戴蕾、刘晓青、张建华、刘超、代卉、秦爱逊、刘滢、于有为、王首峰、范志红、张勇、张艳梅、王彩虹、冀李、王海珍、邓席友和梁燕。作为一本管理方面的工具书，它既符合酒店经营者在管理人员、培训人员方面的需要，同时也能满足在研究、学习酒店管理专业方面的师生的需求。

目　录

前言

第一章　酒店组织结构及部门人员岗位说明 …… 1

酒店组织结构 …… 1

小型酒店组织结构 …… 1

星级酒店组织结构 …… 2

部门人员岗位说明 …… 6

前厅部人员岗位说明 …… 6

餐饮部人员岗位说明 …… 13

康乐部人员岗位说明 …… 17

公关营销部人员岗位说明 …… 28

人事部人员岗位说明 …… 31

客房部人员岗位说明 …… 34

财务部人员岗位说明 …… 43

采购部人员岗位说明 …… 55

管家部人员岗位说明 …… 58

工程部人员岗位说明 …… 66

安保部人员岗位说明 …… 69

第二章　酒店前厅部管理工具 …… 82

前厅制度 …… 82

前厅部组织结构图 …… 82

前厅部责权说明 …… 83

前厅早、中、晚班工作分配原则 …… 84

前厅各岗位纪律、准则 …… 86

前台稽查操作制度 …… 88

前厅入住登记制度 …… 89
前厅部工作沟通与协作制度 …… 90
延迟退房制度 …… 98
受理客人续住制度 …… 99
客人投诉处理制度 …… 99
客人醉酒处理制度 …… 101
客人生日处理制度 …… 102
入住客人房号查询服务制度 …… 102
向客人索赔的处理制度 …… 103
客人意外受伤伤病的处理制度 …… 103
客人拒付账务处理制度 …… 104

前厅接待服务流程 …… 105
处理超额和婉拒预订流程 …… 105
接受客人委托转交他人物品流程 …… 106
订房时特殊要求服务流程 …… 106
客人遗留物品认领服务流程 …… 108
代订房服务流程 …… 109
机场车站、接送顾客流程 …… 110
迎宾服务流程 …… 111
问询代办服务流程 …… 113
前厅 VIP 顾客接待流程 …… 114
VIP 车队接团服务流程 …… 115
接受公费预订流程 …… 116
持记账凭证散客的登记流程 …… 117
前厅散客接待流程 …… 118
前厅旅游团接待流程 …… 120
散客行李服务流程 …… 121
团队顾客行李服务流程 …… 122
来访人员登记流程 …… 124
前厅会议接待流程 …… 125
客人退房服务流程 …… 126
出租车预定服务流程 …… 127
顾客使用应急车服务流程 …… 129

客人住宿期间服务流程 …… 130
顾客叫醒服务流程 …… 130
转接顾客电话服务流程 …… 131
电话咨询服务流程 …… 132
顾客问询服务流程 …… 133
长途电话开通服务流程 …… 134
电话免打扰服务流程 …… 134
“请勿打扰”客房服务流程 …… 135
客房部其他小服务操作流程 …… 136
顾客送餐服务流程 …… 138
邮件处理流程 …… 139
代发信函邮寄服务流程 …… 140

商务中心服务流程 …… 141
提供复印服务流程 …… 141
提供打印服务流程 …… 142
传真收发服务流程 …… 143
物品借用服务流程 …… 145
会议室租用服务流程 …… 146
票务委托订购服务流程 …… 147
发电传服务流程 …… 148
收电传服务流程 …… 149
传真、书信、合同签订服务流程 …… 149

前厅部业务用表 …… 150
订房表 …… 150
订房确认表 …… 151
来访登记表 …… 152
前厅交接班登记表 …… 152
预订抵达客人名单 …… 153
旅客历史资料登记单 …… 154
VIP 客人登记表 …… 154
住宿登记卡 …… 155

客房状态清单 …… 155
机票确认订票单 …… 156
商务中心计价单 …… 156
住客通知单 …… 157
住房传真/电子邮件登记表 …… 157
住客留言单 …… 158
访客留言单 …… 158
叫早服务单 …… 159
次日预期离店客人名单 …… 159
散客离店行李登记表 …… 159
快速退房表 …… 160
信用卡授权声明 …… 160
前厅星级服务评分表 …… 161
查房表 …… 168
楼面人员埋单登记表 …… 169
客户档案记录表 …… 169

第三章　酒店客房部管理工具 …… 170

客房制度 …… 170
客房楼层清洁整理管理制度 …… 170
对客服务制度 …… 171
客房安全管理制度 …… 175
客房部工作沟通与协作制度 …… 176
楼层领班作业流程与规范 …… 180
楼层服务员工作程序与标准 …… 181
楼层公共区域卫生标准 …… 183
夜床服务卫生标准 …… 184
办公室夜值服务员工作程序与标准 …… 186
客房部服务工作质量标准 …… 187
客房部配合拘捕嫌犯协作规程 …… 196

客房服务流程 …… 197
楼层接听电话服务流程 …… 197

办公室值班服务员工作流程 …… 198
楼层物品发放服务流程 …… 199
进房作业流程 …… 199
茶水服务流程 …… 202
做床服务流程 …… 203
客房迷你吧服务运作程序 …… 205
电梯应接服务流程 …… 205
开夜床服务流程 …… 206
擦鞋服务流程 …… 208
住房清洁服务流程 …… 209
顾客更改房态流程 …… 212
顾客退房检查流程 …… 212
VIP 客房服务流程 …… 213
客房部防火流程 …… 215
客人失窃处理流程 …… 216
客人突发急病处理流程 …… 217
配制钥匙服务流程 …… 217
处理客人遗失钥匙流程 …… 218

客房部业务用表 …… 219
房间状态一览表 …… 219
客房夜床服务报告单 …… 220
客房中心交接班本 …… 220
楼层领班交接班本 …… 221
楼层服务员交接班本 …… 221
客人租用物品记录表 …… 222
客用品领用借用记录表 …… 222
客人遗留物品登记表 …… 223
客房部楼层房间状况日报表 …… 223
客房部物品领用汇总表 …… 224
客人损坏物品赔偿表 …… 224
客房服务员工作情况日报表 …… 225
客房报修记录表 …… 226
客房房态更改记录表 …… 227

客房部客人流量表 …… 228
客房情况记录表 …… 229
客房客用品盘存表 …… 230
客房客用品领用表 …… 231
客房客用品计划报表 …… 232
鲜花消耗日报表 …… 233
客房清扫报表 …… 234

客房部考核用表 …… 235
客房楼层主管、领班考核表 …… 235
楼层服务员考核表 …… 236

第四章　酒店管家部管理工具 …… 237

管家部服务标准制度与流程 …… 237
管家部工作质量标准 …… 237
管家部工作沟通与协作制度 …… 238
管家部工作项目、程序与标准 …… 240
草地保养管理制度 …… 248
布草房、员工更衣柜管理制度 …… 249
地面清洁服务流程 …… 251
电梯清洁服务流程 …… 252
墙面清洁服务流程 …… 253
沙发清洁服务流程 …… 255
卫生间清洁服务流程 …… 256
地毯清洁服务流程 …… 258
烟灰桶清洁服务流程 …… 260
酒店废品处理流程 …… 261
客房卫生清洁规范 …… 262
客房清洗剂使用操作细则 …… 265
吸尘器操作维护及保养流程 …… 266
客房部消毒服务流程 …… 267
客房部杯具清洗与消毒流程 …… 268
酒店保洁部对用具的清洁与保养流程 …… 269

管家部洗衣房工作程序 …… 271
客衣收取服务流程 …… 271
客衣打号服务流程 …… 272
水洗工作服务流程 …… 273
干洗工作服务流程 …… 275
清洗去污服务流程 …… 276
熨烫衣物及布草服务流程 …… 278
布草报损、收调及保管流程 …… 279
工服报损、收调及保管流程 …… 280

管家部业务用表 …… 282
地毯、沙发清洗报告单 …… 282
楼层领料单 …… 282
酒店保洁月份消耗品报表 …… 283
洗衣房客衣收费日报表 …… 284
工服洗涤登记表 …… 285
布草洗涤周转日报表 …… 286
客房日常消耗品月度表 …… 287
杯具领还登记表 …… 289

管家部考核用表 …… 290
洗衣房领班考核表 …… 290
洗衣房服务员考核表 …… 290
公共区主管考核表 …… 291
公共区服务员考核表 …… 291

第五章　酒店餐饮部管理工具 …… 293

餐饮部规范 …… 293
餐饮部组织结构图 …… 293
餐饮部责权说明 …… 294
餐饮部管理制度 …… 295
招待用餐管理制度 …… 305
餐饮部员工培训流程 …… 305

客房餐饮服务中心作业规范 …… 306
工作餐供应规范 …… 308
破损餐具管理流程 …… 308
员工餐厅就餐制度 …… 309

餐务及厨房服务流程 …… 310
中餐厨房作业规范 …… 310
西餐厨房作业规范 …… 311
餐务中心作业流程 …… 313
冷菜制作服务流程与规范 …… 314
热菜烹调服务流程与规范 …… 314
打荷工作服务流程与规范 …… 315
砧板组操作服务流程与规范 …… 316
厨房值班制度 …… 316
中餐厨房划菜操作程序 …… 317
存在质量问题菜品的处理程序 …… 318

面点厨房工作流程 …… 319
后厨点心部作业规范 …… 319
点心组面团的制作流程 …… 319
点心组馅料的制作程序 …… 320
点心组面点的制作方法 …… 321

中餐厅作业流程与标准 …… 322
中餐的基本工作程序 …… 322
前厅餐前工作程序及标准 …… 323
餐厅引座工作程序 …… 326
餐中服务程序及标准 …… 327
餐后工作程序及标准 …… 330
餐前、餐中、餐后工作检查程序 …… 331
香巾服务标准与程序 …… 332
中餐酒水服务程序 …… 332
铺餐巾和拆筷套服务相关标准和操作程序 …… 333
中餐零点午餐、晚餐摆台程序 …… 333
餐厅规范礼貌用语标准 …… 335

上菜服务程序 …… 336
骨碟更换处理程序 …… 337
更换烟灰缸服务程序 …… 337
服务中特殊情况的处理程序 …… 338
为有急事的客人服务程序 …… 338
食物打包服务程序 …… 339
桌面清洁服务流程 …… 340

宴会准备与工作流程 …… 340
宴会前宴会厅的检查程序 …… 340
大型宴会接待确认流程与规范 …… 341
宴会前物品准备服务流程与规范 …… 342
宴会餐前工作程序及标准 …… 343
中餐宴会转盘分菜程序 …… 345
中餐宴会边桌分菜程序 …… 346
西餐服务流程与规范 …… 346

餐厅业务用表 …… 350
餐厅服务规格检查表 …… 350
餐饮卫生准备工作检核表 …… 351
就餐环境检查表 …… 352
菜品反馈表 …… 353
顾客排号卡 …… 353
贵宾签单表 …… 354
餐费签单月结表 …… 354
顾客意见反馈表 …… 355
酒水寄存单 …… 356
餐厅账单 …… 356
每日工作汇总表 …… 357
购、销、存逐月营业成本结转表 …… 358
酒水日报表 …… 359
食品原料规格表 …… 359
厨房领料单 …… 360
酒店厨房间物品转账单 …… 360

厨房每月安全卫生检查表 …… 361
餐具用品使用状况登记表 …… 362
蛋糕预订单 …… 363
点心制作规格表 …… 363
水果拼盘制作规格表 …… 364
宴会预订更改单 …… 364
餐饮部临时客情通知单 …… 365
音像设备使用通知单 …… 365

第六章　酒店康乐部管理工具 …… 366

康乐中心制度 …… 366
康乐部组织结构图 …… 366
康乐部责权说明 …… 367
康乐部管理制度 …… 368
康乐部服务质量例会制度 …… 373
康乐部前厅接待服务流程 …… 374
康乐部员工应答服务规范 …… 375
康乐部突发事件处理流程 …… 376
康乐部婴儿看护服务流程 …… 383
康乐部工作沟通与协作制度 …… 384
康乐部多功能厅婚典服务流程 …… 386

康乐项目服务流程 …… 387
美容、美发服务流程 …… 387
游泳池服务流程 …… 390
棋牌室服务流程 …… 393
健身房服务流程 …… 394
桑拿房服务流程 …… 395
按摩室服务流程 …… 396
歌舞厅、KTV 包房服务流程 …… 398
球类活动室服务流程 …… 401

康乐部业务用表 …… 404
康乐部预订表 …… 404

康乐部贵宾娱乐记录表 …… 404
VIP 免费康乐预订委托单 …… 405
康乐部当日工作情况汇报表 …… 406
康乐部团队包场预订委托单 …… 407
康乐部客用更衣柜长期租用登记表 …… 407
顾客消费卡 …… 408
KTV 服务检查卡 …… 410
KTV 部营业前查房表 …… 412
酒店监督卡 …… 413
酒店监督卡（背面） …… 414

第七章　人事部、行政部管理工具 …… 415

人事部服务流程与规范 …… 415
人事部组织结构图 …… 415
人事部责权说明 …… 416
人事部管理制度 …… 416
人员招聘服务流程 …… 419
员工保密制度 …… 421
新员工入职服务流程 …… 422
员工入职培训服务流程 …… 422
员工转正办理服务流程 …… 424
员工户口管理制度 …… 424
档案管理制度 …… 425
档案借阅管理制度 …… 426
员工牌、工作证管理制度 …… 427
上下班打卡制度 …… 428
工资待遇中的各种扣款制度 …… 428
员工晋级办理服务流程 …… 430
月度及全年度优秀员工评选 …… 430
岗位技能培训服务流程与规范 …… 432
培训课程设计服务流程 …… 433
员工年度培训计划制订流程 …… 434

员工休假办理服务流程 …… 435
员工离职办理服务流程 …… 437

行政部服务流程 …… 439
行政部组织结构图 …… 439
行政部责权说明 …… 439
行政办公规范管理制度 …… 440
办公室布置规定 …… 443
印章使用管理制度 …… 444
升挂旗帜管理制度 …… 444
会议安排服务流程 …… 445
收文工作服务流程 …… 446
发文工作服务流程 …… 448
行政出车服务流程 …… 449
车务部过失处理制度 …… 450
办公物品管理制度 …… 451
办公消耗品管理制度 …… 452
办公用品发放规定 …… 453
保密室管理制度 …… 453
医务室诊金及药品收费规定 …… 454
员工浴室服务流程 …… 455
员工更衣室服务流程 …… 456
员工宿舍管理服务流程 …… 457

人事部、行政部业务用表 …… 458
请假条 …… 458
入职登记表 …… 459
人事变动通知书 …… 460
物品放行条 …… 461
人员外出放行条 …… 461
离（撤）职员工工作交接单 …… 462
工作日报表（主管级） …… 462
员工目标管理绩效评估表 …… 463

第八章　酒店公关营销部管理工具 …… 466

营销策略服务流程 …… 466

公关营销部组织结构图 …… 466
公关营销部责权说明 …… 467
公关营销部日常管理制度 …… 467
宴会推销工作流程 …… 468
公关营销部电话服务流程 …… 469
市场计划制订服务流程 …… 470
公关广告策划服务流程 …… 471
大中型促销活动安排服务流程 …… 472
新闻发布会组织服务流程 …… 473
公关营销部资料管理制度 …… 474
宣传资料的制作发放服务流程 …… 475

销售处服务流程 …… 476

介绍酒店设施服务流程 …… 476
销售合同签订服务流程 …… 477
销售订单跟进服务流程 …… 478
客户来店参观、考察接待服务流程 …… 479
电话销售工作服务流程 …… 480
会议销售业务操作规范 …… 481
客户挂账要求服务流程 …… 482
长包房销售服务流程 …… 483
商务客户销售服务流程 …… 484
预订管理工作服务流程 …… 486
超额预订处理服务流程 …… 487
取消预订处理服务流程 …… 488
预订更改处理服务流程 …… 489
VIP 预订服务流程 …… 490

第九章　酒店财务部管理工具 …… 491

财务部内部管理流程 …… 491

财务部组织结构图 …… 491
财务部责权说明 …… 492

年度预算编制流程 …… 492
融资管理工作流程 …… 493
投资管理工作流程 …… 494
日记总账制作流程 …… 496
应收账款核算流程 …… 496
应付账款处理流程 …… 497
日审工作服务流程 …… 499
夜审工作服务流程 …… 500
酒店资金管理制度 …… 501
酒店零星费用现金报销制度 …… 521
办公用品财务处理制度 …… 523
成本核算服务流程 …… 524
盘点工作服务流程 …… 524
会计电算化管理制度 …… 526
酒店计量工作管理制度 …… 529

财务部服务流程 …… 530
总出纳员作业程序 …… 530
财务计划管理流程 …… 532
收银工作管理制度 …… 534
财务操作流程 …… 538
前厅柜台收银工作流程 …… 548
餐厅收银作业流程 …… 552
康乐中心收银作业流程 …… 554
现金管理流程与规范 …… 558
营收现金缴纳管理流程 …… 560
客用保管箱管理程序 …… 563
专用基金管理制度 …… 565
收/退预付款服务流程 …… 566
住客欠款催收服务流程 …… 567
客人赔偿操作服务流程 …… 568

财务部业务用表 …… 569
贵宾卡消费折扣控制表 …… 569

贵宾卡使用情况月报表 …… 569
酒店客人签认单 …… 570
酒店签账卡对账单 …… 570
酒店应收账收回日报表 …… 571
酒店支出传票 …… 571
酒店内部收受款项备查单 …… 572
酒店各营业部门送缴现金清点记录 …… 572
酒店零用金支付明细表 …… 574
酒店现金缴纳登记表 …… 574
现金支取申请单 …… 575
总出纳现金收入日报表 …… 575
收银员收入日报表 …… 576

第十章　酒店采购部、工程部管理工具 …… 577

采购部工作流程 …… 577
采购部组织结构图 …… 577
采购部责权说明 …… 577
采购部管理制度 …… 578
招标工作服务流程 …… 584
采购控制服务流程 …… 585
物资请购管理制度 …… 586
食品采购服务流程 …… 587
物品采购服务流程 …… 589
鲜活货品采购服务流程 …… 590

工程部工作流程 …… 591
工程部组织结构图 …… 591
工程部责权说明 …… 592
工程部管理制度 …… 592
工程部值班制度 …… 601
工程部物品领用服务流程 …… 602
电梯服务管理制度 …… 602
日常报修/维修服务流程 …… 603

特别抢修工作服务流程 …… 605
设施改造工程服务流程与规范 …… 606
工程突发事件处理流程 …… 607
重大活动工程服务流程 …… 610
万能工日常检修服务流程 …… 611
软化水操作服务流程与规范 …… 612
锅炉运行管理服务流程与规范 …… 613
锅炉设备维修保养服务流程与规范 …… 615
锅炉房管理制度与程序 …… 617
配电室操作流程与规范 …… 622
电梯操作服务流程与规范 …… 622
电梯维修保养服务流程与规范 …… 623
电气管理服务流程与规范 …… 625
电气安全操作服务流程与规范 …… 628
电气事故处理服务流程与规范 …… 630
压力容器管理制度 …… 631
电话系统巡检服务流程与规范 …… 632
电视设备检修服务流程与规范 …… 633
音响系统管理服务流程与规范 …… 634
冷冻机操作服务流程与规范 …… 635
冷冻机维修保养服务流程与规范 …… 636
中央空调主机房操作服务流程与规范 …… 638
空调、冷冻系统管理制度 …… 639
工程部安全生产管理制度 …… 642
工程部预算管理与成本费用管理制度 …… 645
装修巡视检查服务流程与规范 …… 646
工程部工作沟通与协作制作 …… 647

采购部、工程部业务用表 …… 650
直拨单 …… 650
申购单 …… 650
入仓单 …… 651
出库单 …… 651
报损单 …… 652

维修报告单 …… 652
酒店设备卡 …… 653
电视机设备汇总表 …… 654
机电设备汇总表 …… 654
风机盘管设备汇总表 …… 655
设备登记卡 …… 655
特种设备维修保养申请 …… 656
锅炉及设备运行交接班记录 …… 657
锅炉故障处理记录 …… 657
设备设施急修、报修单 …… 658
空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录单 …… 658
变配电室运行日记 …… 659
普通配电设备维修保养记录单 …… 659
变配电间检修工作票 …… 660
带电工作票 …… 661
移动电动工具使用登记表 …… 661
电梯巡查记录表 …… 662
电梯安全附件定期校验记录 …… 663
电梯故障处理记录 …… 663
全能技工检修项目表（一） …… 664
全能技工检修项目表（二） …… 665
全能技工工作检查记录 …… 666
能源消费情况月（季、年）报表 …… 667
能源计量检测情况统计表 …… 670
内部物料用品领用单 …… 671
年度设备更新项目计划表 …… 671
年度设备更新装修改造项目年度统计表 …… 672
水电维修工作单 …… 673

第十一章　酒店保安部管理工具 …… 674

保安部制度体系 …… 674
保安部组织结构图 …… 674

保安部责权说明 …… 675
保安员上岗基本要求 …… 676
保安装备交接制度 …… 677
警用器材使用制度 …… 677
保安员招聘管理制度 …… 678
保安员培训管理制度 …… 679
保安部上班管理制度 …… 679
保安部财产管理制度 …… 680
消防部防火管理体制 …… 681
消防治安监控室值班管理制度 …… 683
易燃易爆危险物品安全管理制度 …… 684
租赁场所安全管理制度 …… 685
保安部工作沟通与协作制度 …… 686

保安部工作流程 …… 689
日常巡逻工作服务流程 …… 689
停车场安全管理服务流程 …… 690
员工进出管理服务流程 …… 691
客人报案处理服务流程 …… 693
核查协查通报服务流程 …… 694
报查可疑人员服务流程 …… 695
紧急疏散工作服务流程 …… 696
配合拘捕嫌犯服务流程 …… 698
暴力事件处理服务流程 …… 699
内保监控员的工作程序 …… 700
大堂前门保安服务流程 …… 701
客房楼层保安服务流程 …… 702
餐厅安全管理服务流程 …… 704
消防监控工作服务流程 …… 705
消防器材检查服务流程 …… 706
施工现场检查服务流程 …… 707
火警报警处理服务流程 …… 708
营业后全场检查表 …… 710

第一章 酒店组织结构及部门人员岗位说明

● 酒店组织结构

❖ 小型酒店组织结构

组织设置	组织职能
概念	小型酒店，因其规模小，设备、设施有限，价格优惠，故而其机构设置精简为6个部门，即前厅部、财务部、餐饮部、客房部、工程部和保安部。
前厅部	前厅部是小型酒店里最重要的一个部门，起着非常重要的纽带作用。它集中了星级酒店多个部门的工作任务，主要负责接待客人入住，账务登记，是酒店各部门信息的集散地。 工作制：一般分为三班倒，人员短缺时可以安排两班倒，人员充足时，就可以安排三班，以便更好地为客人提供优质的服务。 前厅工作内容分类： 1. 前台总机，主要负责电话的接入与转接。 2. 前台接待，主要对客人提供咨询服务，入住的安排及信息记录。 3. 前台收银，对已住客人账务进行记入、集合与清算。 4. 客房中心，对已住客人提供入住期间的各种服务安排。 5. 公关销售，负责对散客进行具备一定策略的销售，对老顾客进行维护升级。 6. 大堂副经理，特别接待VIP客人、新入住客人以及处理投诉。 主要要求：在服务过程中，所有的工作人员都应该做到热情、周到、礼貌、耐心、细致。
财务部	一般情况下都由总台做全账，财务部只需要做好自己的报销工作，收账即可。这样的财务分责主要适用于客房较少的酒店。

（续）

组织设置	组织职能
餐饮部	1. 负责安排入住客人的早餐、中餐及晚餐。一般提供一些小炒或者套餐之类的餐饮。 2. 根据酒店工作安排需要，一般属于酒店内的正式员工都可以享受店里为其提供的住宿条件与工作餐。其主要目的也是便于满足不同时段的人员调岗、倒班等需要，尤其是需要在特殊情况下到岗。这也是酒店行业的一个常见惯例。
客房部	1. 客房部是酒店的主体承载者，客房部服务质量的优劣直接影响酒店形象与经济收益。作为最直接也最多接触客人的部门，需要制定合理、规范的礼貌服务标准，这也是很重要的一方面。 2. 主要要求：服务人员的基本礼仪应该做到礼貌、周到、热情、勤快。
工程部	基本要求：该部门员工应了解基本水电，熟悉设备的基本操作，能够 24 小时待命。对于小型酒店来说不需要长期设置安排这方面的工作人员，可根据需要找到岗兼职即可。
保安部	主要负责酒店财产、员工以及入住客人人身安全问题。24 小时待命。因为是小型酒店，一般人员关系也不会太复杂，所以大都削减为只有摄像保安系统。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 星级酒店组织结构

组织设置	组织职能
概念	星级酒店组织机构设置为 10 个部门，即总经办、前厅部、财务部、公关营销部、餐饮部、客房部、康乐部、人事部、工程部、保安部。
总经办	1. 主要负责本部门所有服务的策划与执行。 2. 主要负责收集、提供国家相关法律、法规和标准规定，并由集团档案室统一归档。 3. 根据各部门相关职能与权限，协调好各部门之间的工作关系，并

（续）

组织设置	组织职能
总经办	以此确保酒店内部进行良好的沟通与协作。 4. 主要负责酒店内外部文件的管控，并确保各项文件在批准、更新、发放、使用、回收、保存、处置等方面都要符合文件的程序规范化。 5. 负责分析酒店人事部的信息与资料，并为总经理的决策提供有效的依据。 6. 对已确定或成形的各种策划方案执行操作。 7. 负责实现酒店内部质量目标与方针政策的策划与执行。 8. 负责酒店所有生产、服务全过程的监控。收集、整理相关数据并分析，以确保质量管理体系的适用性和有效性，对存在的问题进行有效改进。 9. 跟踪检查、检验、评审纠正所有的预防措施，以确保质量体系的不断更新改进。
前厅部	1. 主要负责前厅部门的服务策划与执行。 2. 主要负责顾客的接待和商务要求。对本部门实际服务能力进行评估与确认，并且记录评审结果和后续的跟踪措施，确保相关人员的正确理解与实施。 3. 负责与顾客的沟通，提供相关的服务信息，办理订单、合同，办理各种变更手续，积极收集顾客反馈信息，最大限度地了解顾客需求，处理好顾客投诉，保证前厅部的各项服务质量持续改进。 4. 确定商务接待的内容与性质，并根据需求合理配置使用设施、设备，按操作规程实施服务提供，并对此进行相关的监控与检测。 5. 主要负责前厅部各区域的安全保卫，防火、防盗及消除其他安全隐患。
财务部	1. 主要负责财务部的所有策划方案及实施。 2. 制定及执行物资采购相关文件，必须保证物资质量符合各项标准与规定，以及确保产品使用说明书等相关资料的完整性，为识别和验证提供有利的依据。 3. 保证程序规定对采购物资进行核查，制定并实施采购物品的放行办法。 4. 运用财务统计方法，做好酒店的财务控制，以保证酒店经营管理的最大绩效。

（续）

组织设置	组织职能
公关销售部	1. 主要负责公关营销部门的一切服务策划方案及实施。 2. 负责顾客对酒店的产品及服务要求得到满足，并对酒店实际生产/服务能力进行评审和确认，记录评审结果和后续的跟踪措施，与酒店其他相关部门进行协商沟通，以确保服务要求和工作标准，使得各部门相关人员都能理解与执行。 3. 负责与顾客进行良好的沟通，传播酒店产品信息，提供价格咨询，办理订单、合同，处理变更事项。维护顾客关系，拓展更大的销售市场，并积极收集顾客反馈的各种信息，识别顾客需求，保证酒店的销售工作能够得到持续稳定的改进。 4. 负责对酒店的销售市场开发、客源组织、产品销售以及销售实施的全部过程进行跟踪与检测，以确保销售目标的顺利完成。 5. 协助财务部做好客户账务拖欠管理，并与政府机关、社会团体等各类客户建立良好的合作关系，时刻维护酒店形象。
餐饮部	1. 主要负责餐饮服务的策划方案与执行。 2. 负责与顾客建立联系，并且向顾客提供所有餐饮产品信息，办理各种合同与订单，处理变更事项。收集顾客的反馈信息，识别顾客需求，处理顾客投诉，保证餐饮质量管理持续改进。 3. 负责满足顾客的餐饮产品/服务的要求，以及对本部门实际生产/服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续跟踪措施，并确保相关人员的正确理解与实施。 4. 认真负责餐饮的安全与生产，以及针对餐饮产品的服务内容与特性，积极合理地配置各种使用设施、设备，并且按照操作规程对餐饮产品以及服务进行安全检查与管理。
客房部	1. 主要负责客房服务方案的策划与执行。 2. 主要收集顾客的各种反馈信息，处理投诉，对顾客的住宿环境及本部门实行的服务能力评估进行全程跟踪并对其结果进行详细记录。 3. 对住宿的顾客除了提供优质的服务以外，还应该为其合理配备各种设施、设备，在进行操作的过程中按照一定的标准程序进行，并对此进行安全检测与监控。 4. 对所负责部门内的区域进行防火防盗、安全保卫，保护顾客人身财产安全。

（续）

组织设置	组织职能
康乐部	1. 主要负责康乐项目的服务策划与执行。 2. 负责与顾客的联系，为顾客提供信息服务、康乐项目价格咨询、订单合同的办理，处理各种服务变更，对顾客的反馈信息进行收集并能第一时间对顾客的需求作出识别，积极处理顾客投诉，保证康乐部各项服务质量持续稳定的改进。 3. 对健身、娱乐、休闲等服务项目的内容及特性进行确定，并且要合理配置和使用设施、设备，按操作规程实施服务提供，并对此进行安全检测和监控。 4. 负责对顾客的健身、娱乐、休闲等服务要求和本部门实际服务能力的评审和确认，记录评审结果和后续跟踪措施，确保相关人员的理解与实施。 5. 负责本部门各种设施、设备的安全运行及治安保卫工作，并做好防火防盗工作，以确保障顾客的人身财产安全。
人事部	1. 主要负责酒店内所有员工的管理以及人员招聘计划、安排的制定及执行。 2. 应根据酒店内部要求，制定各项规章制度及岗位职责与要求；负责办理新入职员工的相关入职手续。 3. 负责员工的入职、培训、评估考核、潜能开发、离（撤）职等工作，对人力资源的配置作出合理的调整，为员工提供良好的发展环境，并尽可能满足酒店的发展需求。
工程部	1. 负责酒店内部所有设施、设备的功能维护以及服务策划的制定与执行。 2. 对酒店内的所有设施、设备进行安全管理，并不断进行功能改进，对陈旧设施、设备要进行相应改造，为酒店提供的产品和服务更好地实现提供保障。 3. 主要负责全酒店内烟感等保安防火设备和监控装置的各种维护保养工作，并使其都最大限度地处于良好的运行状态，对酒店所提供的生产与服务进行有效的检测与监控。 4. 按照酒店的各项规定，定期对各种设施、设备进行维修、保养，并指导各部门正确使用及进行日常维护，最大程度地满足酒店生产、服务的工程需要。

（续）

组织设置	组织职能				
保安部	1．主要负责保安部内的各种策划的制定与执行。 2．按照酒店规章制度要求，保安部需要对酒店实施有效的监控，必须对酒店的消防安全做好所有保卫安防工作，并且需要积极地维护酒店内的所有秩序，便于对酒店所提供的各项生产和服务有所保证。				
备注					
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 部门人员岗位说明

❖ 前厅部人员岗位说明

岗位名称	岗位细则	
前厅部经理	岗位职责	前厅部经理作为酒店前厅营业与管理的最高领导，同时也是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。他的主要工作是： 1．对前厅部的经营进行一定的规划、组织、指挥与控制，同时也包括对各岗位人员的配置等。 2．主要负责每天检查各种业务报表，清楚地掌握客房的预订及销售状况；主要负责前厅部的业务运转情况，并积极协调前厅各部门的重要工作，负责制订前厅的各项业务指标与工作任务。 3．严格执行前厅部制定出的各项工作制度与程序，认真检查接待员、收银员、行李员等的工作情况；清楚地掌握每天抵达（离开）的客人数量及类别；包括负责 VIP 客人的迎送及安排住宿等。 4．积极配合人事部对前厅部人员所进行的各项业务技能的培训以提高员工的整体素质。 5．前厅部还必须与酒店财务部密切合作，负责监督营业报表，并进行营业统计分析，负责处理和反映跑账、漏账等特殊问题，以确保客人在住店期间的所有账目都清清楚楚，不存在丝毫问题。

（续）

岗位名称	岗位细则	
前厅部经理	岗位职责	6. 组织和主持前厅部务会议和全体员工会议。 7. 积极收集客人对前厅、客房以及酒店其他部门的意见，处理好客人的投诉，并努力协调好与公关营销部、客房部、餐饮部、康乐部、人事部、工程部、保安部等部门相互之间的关系，以便共同提高酒店对客人的服务质量。
	知识储备	1. 熟悉酒店前厅管理知识，懂得经营统计分析，具备一定的计算机管理知识。 2. 掌握前厅的各项业务标准化操作程序、客房知识，并且还需要了解客人的消费心理以及多种产品、服务的推销技巧。 3. 熟练掌握并能够运用一种外语流利、准确地与外宾进行交流，且能够对一些资料或者相关文献进行准确地翻译、阅读等。 4. 对国内外的民族习惯、礼仪要求有一定的理解与认识，并且对国际方面的时政要闻也要有所了解。
	能力要求	1. 能独立起草前厅部的工作报告与发展规划，且能够撰写与酒店管理相关的可行性报告。 2. 可以根据市场的客源信息与历史资料对用房情况、客房价格进行一定程度的预测，并且果断接受订房协议。 3. 遇事冷静、感情成熟，有较强的自我控制能力。任何时候都要善于听取他人意见，且能妥善处理客人的投诉。要有条不紊地安排前厅工作人员的工作，能处理好与有关部门的沟通联系。 4. 能够积极拓展更多的业务关系，并且善于应付各种场合，与各界人士建立友好交际圈。
	工作经验	一般要求具有三年以上的前厅服务与管理经验。
前厅部主管	岗位职责	在星级酒店，前厅部管理人员除了前厅经理之外，同时还设有相关部门的主管层级，如前厅业务主管以及下属的领班人员。前厅主管隶属于前厅经理直接管理，且负责前厅部门的营销工作，具体岗位职责如下：

（续）

岗位名称	岗位细则	
前厅部主管	岗位职责	1. 熟知酒店的一切规章制度、工作程序、实施政策，并保证各项工作在本部门得以顺利开展；主持每日的前厅工作例会，做到上传下达，并协助前厅部经理共同做好酒店内部门间的沟通工作。 2. 全面负责总台员工的工作安排、检查、接待、问讯等工作，且时刻督导员工严格按照工作规范和质量要求为客人提供高效、优质的服务。 3. 主要负责组织对接待员的在职培训，使其达到酒店的规范要求，并尽可能的与本班组同事和前厅部其他同事保持良好的工作关系。 4. 每天都要按时检查出勤情况，编制每班组员工的出勤排班表，合理安排好当班人员，并确保接待员在上岗期间的个人卫生标准以及仪容仪表能够达到酒店各方面的要求。 5. 熟知酒店计算机系统的操作程序，按时检查本部门的各种设施设备、器材，并保证可以正常运转。 6. 及时补充、领取本部门所需的各种工作文具、报表、以及其他用品。 7. 每天都必须清楚酒店的客房入住情况、来客流量及 VIP 客人的抵达（离店）时间，并作相应的安排；在接待高峰时段，一定要及时协助接待员办理客人的登记入住或者结账离店手续。 8. 认真检查所有宾客的服务评价、留言或者投诉意见，对此展开讨论，并确保宾客及时收到所有反馈信息。 9. 对于客房钥匙的制作、检查、管理、控制都要非常的严格，以免出现不必要的问题。 10. 确保客人的传真、邮件得到妥善的处理。
	能力要求	1. 在前厅经理的授权下，能够协调处理好与其他酒店、旅行社以及涉外企事业单位的合作关系，并最大程度地为酒店开辟出更多的客源渠道。 2. 分别熟悉中外旅游市场的不同需求层次，并且要更深刻地了解“服务”的多重结构，能够组合运用销售概念、商品广告艺术效果以及产品的定价策略。 3. 妥善处理好客人对酒店服务质量的投诉，熟练地撰写酒

（续）

岗位名称	岗位细则	
前厅部主管	能力要求	店客源市场分析，并对酒店的经营分析报告等业务文件，具备较强的口头阐述能力。 4. 监督、检查、协调好酒店内的各项人际关系以及工作关系。
问讯处主管	岗位职责	1. 主要负责礼貌接听和及时回复酒店内外的每个来电，以及妥善处理世界各地与本酒店存在的业务书信、传真、电子邮件、电报。 2. 主要负责督促指导、管理酒店本部员工的各项业务以及向本部员工提供有关本地其他酒店与本酒店的各种数据信息，以方便客人入住后的随时查询需要。 3. 负责检查酒店员工的仪容仪表，以及工作值勤表的编制与执行。 4. 主要负责保持工作区域内的清洁以及妥善处理本部门与其他部门之间的工作协作与沟通。 5. 积极、努力、认真地完成领导交办的其他工作任务。
前台领班	岗位职责	1. 主要负责协助前台主管检查、督导前台员工按照酒店规定的相关工作程序与标准为客人提供优质服务。 2. 主要负责每天的日常检查和客房状态的准确了解，确保客人入住的登记单详细、准确、清晰，符合相关部门的规定。 3. 详细记录客人提出的各种要求及对客人服务过程中出现的投诉。 4. 如果有客人要求换房或有其他的特殊要求时，应及时与主管沟通。 5. 正常上岗时间内，出现一些特殊状况，如客人没有按时抵达、延长住房日、提前离店、客人投诉及其他紧急事件，处理不了的要及时上报主管。 6. 在进行交接班的时候，如有重要事情或者需要下一班继续完成的事情都应作好详细的记录，并署上自己的姓名。 7. 对于接收到的留言、信件或者邮包都应作好记录，并及时递送给收件人本人，若没有找到收件人，应该按照相关规定妥善保管。 8. 积极配合酒店内其他部门的工作沟通与协作，准确而及时地完成经理分派的其他工作。

（续）

岗位名称	岗位细则	
行李处主管	岗位职责	1. 在礼宾部或前台部的领导下，行李处主管一般要按照房间入住记录进行编排，以及制作出本部门的工作程序表，督促并指导行李员向客人提供行李搬运和行李寄存的服务。 2. 对 VIP 客人的行李及团队客人的大批行李、包裹，要督促行李员准确、快速地将行李运送到客人入住的地方或者进行统一存放管理。 3. 严格检查该部门所有员工的工作态度，严厉禁止员工利用工作之便向客人索取小费的行为。对于员工班次的安排，必须根据酒店内业务特点科学、合理地进行，主要涉及各班次人员岗位的分工以及人员配备情况。 4. 每天必须对酒店员工的仪容仪表及业务操作规范进行检查。
行李员	岗位职责	1. 必须按照酒店人员岗位职责中的规定位置站立，一定要保站姿态端正，随时观察客人的动态，以便第一时间为其提供帮助。 2. 主要负责客人的行李安全，并准确、及时地帮助客人把行李送到指定位置。 3. 时刻关注分房员的召唤，并且热情地为客人引路，准确、快速地为客人运送行李，并友好主动地为客人介绍酒店的各种服务、娱乐设施。
行李寄存员	岗位职责	1. 严格遵守酒店内的各项规章制度以及各项服务操作程序。 2. 能够准确而热情地回答客人提出的关于寄存的所有疑问，并向顾客耐心地介绍相关寄存的注意事项。 3. 在办理寄存领取手续时一定要准确、清晰，不要出任何差错，一旦出现问题，应立即上报有关领导。 4. 每天都必须按照酒店交接班程序做好工作交接，办理好各项交接手续，以免存在不必要的遗留问题。
迎宾员	岗位职责	1. 主要负责对门前车辆的疏导与指挥，并且做好客人的迎送工作。 2. 时刻注意观察出入门厅人员的动向，做好防盗、防爆、

（续）

岗位名称	岗位细则	
迎宾员	岗位职责	防火灾等工作，并协助保卫人员做好客人抵达与离开时的安保工作。 3. 在岗期间，一定要面带笑容，随时为客人开车门，躬身致意，礼貌性地用右手挡住车门上沿，以免客人磕碰。对接待对象是老人、儿童或是行动不便的客人，就应该立即上前提供帮助。 4. 负责帮助客人装卸行李，并请客人清点行李、查看是否有遗漏物品。当客人办理完离店手续之后，应在车辆开动后向客人挥手道别。尤其需要注意的是，在帮助客人开关车门时最好不要将客人的衣物或是随身行李等物品夹住。
接待员	岗位职责	1. 熟悉酒店内当天的散客及旅游团的预订开房情况，并熟练掌握当天的房间状况。 2. 一定要热情且细致地接受客人的预订及团体预订。在为客人开房的过程中必须详细而清楚地向客人介绍房价、配套的设备设施以及可提供的服务等，以免引起不必要的误会。 3. 必须做好开房登记以及有关的身份验证，还需要特别注意的是，一定要熟悉当天抵店的 VIP 客人身份、房号以及准确的抵达时间与离开时间。 4. 当班期间如遇到提出办理加床、换房或延迟退房等要求的客人，必须先向其介绍清楚需要注意的地方，房态更改完毕之后要进行登记与说明，以便管理与查询。 5. 夜班当班员工，负责制作当天日报表，并把当天的房间情况在日报表上直接反映出来，搞好当班组卫生情况；严格遵守各项制度和服务程序。
问询员	岗位职责	1. 熟练掌握酒店内的设施、设备，并且还要对本酒店所在城市的其他星级酒店以及娱乐场所的各种状况有所了解。 2. 主要负责办理客人委托的相关事宜，并为客人提供办理订房、购买机票、购买车（船）票、代办签证、取送物品、购物等各项服务；还必须帮助客人做好客房钥匙的保管与收发。 3. 负责帮助客人安排会客事宜。把来访者的姓名、联系方式等情况第一时间传达给客人，再根据客人的意见安排会面事宜，并且要非常熟悉计算机查询操作。

（续）

岗位名称	岗位细则			
预订员	岗位职责	1. 主要负责 24 小时为客人提供预订服务，并且根据客人的具体要求为其提供与其需求相应的客房。 2. 必须提前做好客人抵达后的一切准备工作，对于所有的预订工作资料要作好记录。		
话务员	岗位职责	1. 主要负责接听全部来电，热情转达客人意见，妥善处理投诉电话，以及接听客人住宿期间的所有附加服务要求的沟通电话。 2. 主要负责把客人住宿需求及时通过电话转达给有关部门或领导，以期得到更快速地解决。接到紧急电话后应第一时间付诸行动。		
票务员	岗位职责	1. 严格按照相关票务操作制度以及服务标准程序，尽最大努力满足客人的预订需要，准确、快捷地帮助客人购买所需票务，并做好购票及发票的登记工作。 2. 按照酒店规定，收取一定的票务预订费用，根据票务预订的具体情况及时结清账目。		
内勤	岗位职责	1. 主要负责前厅部的各种资料、档案、重要文件的收集、整理与保管。并协助好前厅部经理完成酒店内的各项工作报告以及日常报表，对酒店内的相关文字工作以及数据进行处理。 2. 负责酒店内部各类工作资料与文件的转发和派送，每天都要提醒前厅部经理当日的工作重点，并作好部门会议记录。 3. 负责办理酒店前厅部员工的报到、撤职与离职手续。做好物资管理工作，每月按时清点、领用部门工作所需物品。 4. 负责做好本部门的保密工作，对本部门的各种资料、文件、档案，要做到定期清理，不外泄、不遗失。负责好与后勤部的沟通与联系，做好后勤工作。 5. 统计本部门员工各项福利待遇的发放与前厅部员工的考勤统计；并不断地培训学习，以提高员工的业务水平。		
备注				
编制人	审核人		批准人	
编制日期	审核日期		批准日期	

❖ 餐饮部人员岗位说明

岗位名称	岗位职责
餐饮部经理	1. 负责主持召开餐饮部的专题会议和其他工作例会，并做好上传下达的工作，每天都应按时到各餐饮部进行检查。 2. 负责做好餐饮部的各项经营管理工作，拟定并完善餐饮部的各种规章制度、服务程序、操作规范等。 3. 主要负责酒店接办的各种大型宴会以及重要接待的安排及运作，并及时向行政总厨反馈客人的消费意见或者投诉建议，与行政总厨协调好工作关系，共同努力把餐厅的营业业绩做到最好。 4. 负责做好餐饮部服务的卫生管理工作。
餐饮部主管	1. 主要负责主持好餐饮部的工作会议、餐前训导会，对于上级的指示或者工作安排做好传达工作，并且要积极执行餐饮部经理下达的各项工作任务以及完成各项营业指标。 2. 大力加强餐饮部的财产管理，控制好所有物品的使用情况，根据经营需求制定新的营业计划；在正常营业时间内加强现场监管力度，坚持在一线指挥，及时处理在餐饮服务中存在的问题。 3. 科学、合理地安排本部门员工的工作班次，并负责做好餐厅的环境、餐具、用具卫生以及餐厅设施、设备的维修与保养。 4. 认真对服务员的工作进行培训、检查、督导与管理，确保餐厅服务员都能具备良好的专业素质、工作态度及职业操守。 5. 及时与进店消费者进行有效沟通，妥善处理好任何一次宾客投诉事件，并积极征询客人的意见与建议；负责对餐厅员工进行防火安全培训。
餐饮部领班	1. 每天上班前必须对厅面员工的仪容、仪表以及出勤状况进行检查；并且要准时、准确地完成上级下达的各项工作任务。 2. 必须熟悉所有的菜单、水牌以及备餐间的各项工作，还要负责在开餐前进行任务的布置、员工的工作内容具体分工，包括所有的餐前准备工作。 3. 熟练掌握客人的就餐情况，做好补位工作，尽可能记住重要客人的姓名以及某些特殊要求或习惯，以此达到与宾客建立良好的服务关系。 4. 严格要求餐饮部服务人员按照服务章程进行接待服务，并且每月对本班组员工工作进行绩效考核，并有一定的金额的奖惩。

（续）

岗位名称	岗位职责
餐饮部领班	5. 负责处理一般客人的投诉意见，出现问题，及时解决，并将情况向上汇报，不断积累经验。 6. 每天做好餐厅的清洁工作及安全防火工作，在保持餐饮部整体环境清洁的基础上，清除所有火灾隐患。 7. 当每天的营业时间结束之后，就要负责对酒店餐厅部的门、窗、照明系统、各种电器、空调、音响设备、水龙头等进行检查，做好节能省源与安全防范工作。
餐饮部迎宾员	1. 每天负责热情、主动地接待客人，并引领客人到预定台位或客人满意的台位入座，以规范化、标准化的服务对待宾客，树立酒店优质服务的形象。 2. 认真听取领班布置的每项工作任务，熟悉每天的客房预订情况，随时做好宾客迎接准备工作；在宾客的进餐接待过程中，听取宾客的建议和意见，此外还必须将这些建议上报领班，时刻服从领班安排，严格遵守酒店的各项规章制度。 3. 负责解决客人提出的一切有关酒店餐饮方面的问题，了解客人的饮食习惯及爱好，熟记常来顾客及贵宾的姓名、职务，争取宾客的再次光临；如有客人预订，及时安排留台。 4. 负责好营业高峰期的宾客疏导工作，并与餐厅服务员随时保持沟通，尽快让客人用餐。
餐饮部服务员	1. 主要负责做好客人餐前的各项准备工作：其中包括接待服务、点菜、上菜、分菜、酒水服务等。 2. 应该尽可能地满足客人就餐过程的其他要求，并与其他服务员搞好协作、补位服务，同时把客人就餐过程中所提出的建议与不满及时汇报给上级。 3. 当客人就餐结束以后，就应该做好餐厅的餐具、布草、其他物品的补充、替换以及卫生清洁工作等。
餐饮部传菜员领班	1. 主要督导下属员工并带头做好开餐前的各项准备工作，其中包括开餐前向备餐间服务员布置餐中的传菜服务，准备各种酱料、小菜等；以及餐后的卫生清洁工作。 2. 传菜员在传菜的过程中应该负责随时检查菜品质量、控制传菜速度、注意菜品配料等相关事宜。

（续）

岗位名称	岗位职责
餐饮部传菜员领班	3. 传菜过程中还应该负责执行 VIP 客人以及宴会传菜的各项事宜；并时刻保持餐厅与厨房之间的正常协作与沟通工作，确保餐中服务的顺利进行。 4. 当客人用餐完毕之后，负责收回餐中所用的各种餐具、用具，并做好安全检查。定期负责对下属员工进行相关技能的课程培训、绩效考核，并针对一些表现优异者进行一定的奖励。
餐饮部传菜员	1. 熟悉掌握当餐所供应的菜品品种、订餐内容、客人要求；并且在传菜过程中，负责检查菜品的质量，控制传菜速度。 2. 严格按照酒店餐饮部传菜员的服务程序做好餐前准备工作、传菜服务。 3. 熟悉酒店餐厅的餐位布局情况，能够在传菜过程中准确地把客人所点的菜品送到餐桌前。 4. 餐后负责做好布草、餐具的清点与更换工作，并且还要负责做好备餐间的清洁卫生及安全防患工作。
餐饮部厨师长	1. 主要负责厨房劳动力的调配与班组间的工作协调，对厨房工作人员起到组织领导与业务管理的作用，同时还应对酒店所用的菜单进行制定，负责指挥烹调，对菜品质量进行现场把关指导。 2. 准确掌握原料的结存量，熟悉各种原材料的价格、产地、种类、特点、淡旺季，熟悉市场的供应价格，掌握货源的供应量。根据不同季节与需求制定出新菜品、新菜单。 3. 负责定期与餐厅经理讨论市场行情、竞争形式，以及宾客意见。并且在保留餐厅传统菜式保持特色不变的基础上，不断创出更多的新品菜式。按照酒店原则，每周都需要出品 1 ~2 个新菜。 4. 熟悉餐饮部各岗位人员的技术水平以及工作特点，并根据其个人专长，合理安排工作岗位，并组织厨房执行完成月、季、年度工作计划。 5. 负责与采购部保持良好的协作与沟通关系，保证厨房所需货源供应充足且及时，质量良好。若有重要宴会或者大型活动时，须亲自协助采购部做好原料的采购工作，亲自检查、落实货源购进的验收与存储。 6. 还要与前厅部保持良好的协作与沟通，在提高出品质量的基础上，不断革新技术水平和烹饪方法。

（续）

岗位名称	岗位职责
餐饮部 厨师长	7. 负责每天审核“请购单”。此外还应该与采购部、餐饮部、前厅部一起调查了解市场货源的进出、其他餐饮公司的菜品造价，控制食品成本，合理使用各种原料，减少浪费。制定出合理定价的菜谱，以此掌握最佳的毛利率。 8. 负责做好每月的工作计划、材料领取以及工作总结，时刻保持本酒店的餐饮、服务特色。 9. 严格贯彻执行《中华人民共和国食品卫生法》（以下简称《食品卫生法》），在抓好厨房卫生工作的前提下还应该抓好食品卫生以及员工个人卫生，督促并严格执行《食品卫生法》，把好各种原料的进货验收关。 10. 严格执行消防操作规章制度，消除各种消防隐患，预防重大火灾事故的发生。
餐饮部 冷菜厨师	1. 负责冷菜所用材料的切与配；散餐与宴会中冷菜的制作、装盘与出品。 2. 负责经常整理、查看冷柜冰箱，并且要合理使用食品原材料，以免造成剩余原材料的过期浪费。 3. 对冷菜间的环境、设施、设备做好卫生清洁及安全工作。
餐饮部 热菜厨师	1. 严格按照热菜烹调与操作服务程序以及烹制各种菜品、宴会的菜肴的工艺要求制作热菜。 2. 主要负责配备灶设工序的所有调味料，以及热菜的装盘及出品。 3. 对剩余调味料进行妥善存放的同时还应该负责做好工作区域内环境、设施、设备的清洁卫生及安全防范工作。
餐饮部 面点厨师	1. 严格按照餐饮部面点师的操作规程，除了制作当日的点心外，还要做好第二天的准备工作。 2. 根据客人的特点、数量以及要求制作点心；根据点心的品种、客人的需求，准备原料。 3. 负责不断创新点心品种，提高业务水平，丰富点心花样的同时还应该做好粮食的领取、贮藏与使用程序。 4. 在搞好工作环境、食品卫生以及个人卫生清洁标准的前提下更应该注意安全操作，一切按照操作规程进行，并随时注意机械设备与设施的维护与保养。

（续）

岗位名称	岗位职责
餐饮部 配菜厨师	1. 主要负责当好炉灶厨师的助手，为炉灶厨师提供切配好的菜肴原料、盛装菜品的器具，以及根据每份菜单的具体内容、分量为菜品做好排菜、配器、装盘和拼摆，并将烹制好的菜品送到备餐间。 2. 负责所有出品菜肴的装盘、装饰与美化，监督菜品的质量；此外还应该协调好厨房与备餐间、加工切配工序与炉灶工序的配合与协调。
餐饮部 粗加工员	1. 严格按照工作标准的要求，做好各类原料的粗加工，还要注意原料的综合利用，避免浪费。 2. 主要负责每天工作结束之后，让自己的工作区域保持卫生清洁以及工作场地所有的器具都摆放整齐，做好保管工作。
餐饮部 洗碗工	1. 主要负责对各餐厅以及厨房送洗的餐具和用具的及时清洗，并且对出现的破损餐具要及时拣出，对餐厅的各类银器做好定期保养工作。 2. 负责定期对洗碗机等设备的清洁、保养以及安防工作。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **康乐部人员岗位说明**

岗位名称	岗位细则	
康乐部经理	岗位 职责	1. 康乐部娱乐健身项目的设计开发规划。 （1）根据酒店经营的需要以及康乐部的服务目标，努力设计开发出更多、更新的娱乐、康乐运动以及保健美容等服务项目，积极配合相关部门对各个项目的投资收益情况进行调查。 （2）如设计开发出的康乐项目，一经领导批准，执行部门就应该积极组织建设、开展服务项目。 2. 根据康乐项目编制部门的经营性计划及规范性文件。 （1）康乐项目编制部门需要根据客人需求、消费状况、营

（续）

岗位名称	岗位细则	
康乐部经理	岗位职责	业结构及发展趋势对各营业点项目进行分析，研究并提出对各部门收入成本与费用的相关预算指标，经审批后，再将其分解落实到各营业点项目。 （2）建立、健全康乐部的各项管理制度、服务程序、质量标准以及操作流程；积极、认真组织并制定康乐部及各营业点的所有经营计划。 3. 康乐部上传下达的协调工作。 （1）负责做好康乐部与酒店其他各部门之间的协调配合工作，并认真完成总经理交办的其他工作任务。 （2）负责参加酒店举行的大小例会，根据需要主持本部门例会，认真听取下属的问题汇报，研究问题，布置任务。 4. 康乐部运营管理。 （1）负责检查各营业点项目服务的操作规程、质量标准的贯彻实施状况，做好巡视检查，随时根据存在的问题进行仔细分析，及时提出改进措施，不断提高部门服务质量。 （2）负责落实执行部门及各营业点的经营计划、费用与成本控制计划，组织、协调、指挥和控制各营业点准确贯彻实施。 （3）配合酒店其他部门完成酒店康乐部项目部分营销计划的实施，提高设施利用率和销售水平。随时收集并征求客人的意见，处理客人投诉，分析康乐部服务质量管理中存在的各种问题，适时提出改进措施，提高服务水平。 （4）根据市场及客人的需求变化，研究并提出各营业点项目的最佳经营方式、营业时间、产品及收费标准等的调整与改善方案。 （5）负责做好康乐部营业区内的卫生、安全检查工作，以此确保康乐部的良好经营环境。 5. 康乐部设备设施的使用与管理。 （1）负责做好康乐部设施、设备的申购使用与管理工作，确保康乐设施、设备的正常使用。 （2）核查签发各营业点提交的物品申购、领用及费用开支计划。

（续）

岗位名称	岗位细则	
康乐部经理	岗位职责	6. 康乐部人员组织管理。 （1）主要负责各营业点经理、主管、领班的绩效考核以及指定部门各设施项目人员的编制工作；并且还要根据业务需要，合理调配、组织人员，提高工作效率。 （2）负责定期向人事部门提交各时间段的部门用工计划，对下属员工的思想教育、业务技能进行定期培训。 （3）负责督促、管理康乐部各岗位人员工作，制定出服务质量奖惩标准计划，并向人事部门主管提出人员任免意见。
	技能要求	1. 具备组织、指导、计划、控制与协调的能力。 2. 具备较好的文字组织、语言表达能力；外语会话流利，通过酒店外语 A 级考核。 3. 具备拓展市场、发展业务的能力，获得计算机技能证书。
	知识要求	1. 具有大专学历或以上同等学历；熟练掌握酒店管理基础知识，懂得成本运营与核算技能。 2. 熟悉康乐部的设施设备管理，熟悉工商管理法规，了解市场营销学与公关知识，熟悉治安消防条例及音像管理规定。
	工作经验	康乐设施管理部门工作三年以上。
康乐部主管	岗位职责	1. 负责营业期间的在岗人员工作全程监督、纪律卫生情况，不离岗、不脱岗，努力调动大家的工作积极性，进行班前考勤情况检查。 2. 每天负责检查康乐中心的全场准备工作，并积极协助员工领取所需物品。 3. 负责检查全场卫生情况，包括员工的仪容仪表、工服等。上岗时间要做到与客人多交流，处理解决各种顾客建议与投诉，对于有价值的建议或投诉要进行详细记录。 4. 负责处理员工的短时休假审批。
康乐部领班	岗位职责	1. 认真执行部门经理的工作指令，积极贯彻执行酒店对本部门制定的各项规章制度，以及负责督导各岗位按照正确的服务操作程序实施，按照岗位工作标准执行，保证管辖范围的日常活动正常进行。

（续）

岗位名称	岗位细则	
康乐部领班	岗位职责	2. 制定排班表，科学、合理地调配人力，最大限度地提高工作效率。对于下属的工作态度、服务质量、出勤率以及对客关系进行随机检查，坚持做到现场督导，执行落实赏罚制度，随时向经理汇报工作情况并提出整改方法及处理意见。 3. 根据本管区服务项目的特点及经营活动中的情况进行客源分析，收集客人意见及投诉，积极改进工作方法，及时了解专业技术发展新动向，努力完成部门下达的营业指标任务。 4. 负责制定培训计划，观察考核下属的工作情况，按照岗位服务标准及工作技能要求对下属进行定期培训、评估。让员工尽快掌握了解酒店对部门员工的各项规定，提高员工整体素质。 5. 按时参加部门会议，及时汇报工作，向下传达会议精神，并认真落实；负责部门的安全检查工作，以便为客人的康乐活动创造良好的环境及提供优质的服务。
	任职资历	1. 具备良好的业务指导与组织协调能力；熟悉康乐服务的成本运营，熟悉康乐服务规范和质量标准，懂得卫生消毒和安全救护知识。 2. 具备较好的文字功底和语言表达能力，口语流利，通过酒店外语 A 级考核。 3. 具备中等职业学校或高中毕业文化水平，获取相关计算机技能证书，熟悉公共娱乐场所公安管理法规和卫生条例。
	工作经验	康乐中心工作三年以上或曾任康乐中心领班一年以上。
康乐部文员	岗位职责	1. 负责接待部门间来往人员，做好各类信息沟通工作；负责每天的考勤统计记录，月末负责将考勤统计报表交由经理审核，之后再送至人事部。 2. 负责每天收取各部门的营业日报表，报经理审阅；同时还要收集整理各类业务资料，并按时完成每月的调研报告。 3. 负责清洁整理办公室环境卫生，确保办公环境整洁有序。

（续）

岗位名称	岗位细则	
休闲区服务员	岗位职责	1. 负责向上对休闲区领班负责，每天上岗时间必须保证着装整齐、干净，待客热情，守时，服从指挥；熟知且牢记每项服务的细节及服务价格，做好各项服务销售工作。 2. 严格按照规定管理好本区域的物品，不得私自外借；要保持本区域内物品摆放规格化，认真做好区域内的器具干净卫生，休闲环境舒适、清新、整洁。对区域内的各种花卉要保证充足的水份以及进行定期修剪。 3. 如果在岗期间有需要进行签单或退单的情况，要及时让领导签字，需要进行转账的情况，就需要核对手牌号经客人同意后及时送至总服务台。 4. 负责安排客人观看文艺演出的座位，同时也要非常熟悉各种棋类、球类康乐活动的服务操作流程；了解各类健身器材的使用方法，除此之外，还应该做好班前班后的交接工作。 5. 掌握好每天的音乐播放时间，严格按照灯火管制时间开启设施、设备，节约能源。必须做好每天的安全巡查工作，做好本区域的安全防火工作并且积极完成上级交办的其他工作。
服务台服务员	岗位职责	1. 熟悉电话接听流程，负责电话接听任务；熟悉酒店服务中心的各种单据的信息内容及收费标准，并做到灵活推销；对前来消费的每位客人及需求都应该做好详细记录，对客人在此进行的每项消费都要求登记。 2. 主要负责吧台内外及整个服务区的卫生清洁工作；有对客人的消费额标准赠送物品的都要有详细的出入记录，对于香烟及酒水，应该有详细的销售记录并对销售物品进行及时增补。 3. 负责协助酒店仓管人员做好物资盘点及物资领用增补工作。
桑拿室服务员	岗位职责	1. 主要负责桑拿室内各种设施、设备的安全操作规范，保证所有设施、设备正常运行，如果发现问题应第一时间上报。 2. 注意时刻观察客人的具体状况，尤其是喝过酒的客人，更应该采取更多的保护措施，以确保客人的消费安全。 3. 负责为客人提供换鞋、更衣及洗浴时的其他服务，在客人享受服务过程中一定要保管好客人的贵重物品。

（续）

岗位名称	岗位细则	
桑拿室服务员	岗位职责	4. 负责服务区域内的客用品及时增补工作、卫生清洁工作以及对更衣室配备的一些服务用品（如梳子、吹风机等易携带物品）的管理工作；同时还要积极协助仓管做好物品的盘点、领用工作。
按摩房服务员	岗位职责	1. 主要负责为客人提供一些免费饮品服务，做好客人消费情况巡查工作，尽可能保证客人需要时的随叫随到。 2. 熟悉康乐部所有按摩房的性能及 VIP 房蒸汽浴室的使用，发现问题及时上报。 3. 主要负责按摩房内各区域的布草、垃圾袋以及整体环境卫生的清洁工作，保证做到一客一换，保持房内空气舒适、清新，还应该尽量协助仓管做好物品的领用及盘点。
舞厅服务员	岗位职责	1. 严格遵守酒店的各种规章制度，能够对服务区内的舞厅、音乐厅进行营业前的灯光、音响系统统一调试，检查各厅存在的安全隐患并予以解决。 2. 负责检查设施、设备的安全调试，观察客人身份特征，若发生安全事故，首先要保持冷静，进一步作出妥善处理。若自己不能直接处理或解决的棘手问题，应第一时间上报值班经理或申请保安部协助处理。 3. 努力学习业务知识，提高服务质量；开厅之前，必须负责提前准备好调酒器具、玻璃杯等，准备好供应给客人的各种酒水、水果及其他小食品，如生啤、可乐、柠檬汁、草莓、苹果、香蕉片、薯片、花生、腰果仁、虾片等。 4. 对于各厅的服务一定要做到勤观察、勤巡视、勤服务。 5. 严格按照入场规定执行：凡进厅的客人一律要购票进场，非经批准一律谢绝参观，时刻保持音乐厅、舞厅环境舒适幽雅。
休息厅服务员	岗位职责	1. 主要负责为客人提供免费茶水、香烟及果盘，及时推销按摩及足疗等其他系列的优惠消费项目。 2. 主要负责巡查客人的消费动态并进行相应的工作准备，对休息厅内各种电器的简单操作与使用方法能够做到熟练掌握，并且可以做一些简单故障维修。

（续）

岗位名称	岗位细则	
休息厅服务员	岗位职责	3. 负责休息厅内的布草更换、环境卫生清洁以及对客人有无遗留物品进行检查，积极协助仓管做好物品的盘点与增补工作。
球类、棋牌室服务员	岗位职责	1. 严格执行娱乐场所治安管理制度，认真做好棋牌室、球类各厅内的治安管理及安保、消防工作；了解每天的预订情况，及时做好营业前的各项准备。 2. 服从各厅领班的工作安排，并且按照球类及棋牌室的操作规范以及质量标准对各种球类活动室及棋牌室的设施、器具进行维护与保养，发现有严重问题的应通知相关部门进行及时维修，确保在最短时间内正常工作。 3. 负责及时补充增补营业用品，并作好详细记录；进行交接班时，应该把预订情况和没有完成的工作交代清楚，以确保不存在上一班组所遗留的问题。
	任职资历	1. 熟悉各种球类活动及棋牌服务相关专业知识，掌握竞赛规则、娱乐方法，掌握有关设备器材的使用、保养知识；并且还能够按照规定的服务流程与质量标准独立完成工作。 2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，外语通过酒店B级考核。
	工作经验	从事相关服务行业至少一年以上。
游泳池服务员	岗位职责	1. 严格执行游泳池服务流程与规范，认真做好安防巡查工作，时刻注意客人动态，以确保客人的消费安全。认真服从领班的工作安排，负责游泳池的水质净化、安全救护以及环境卫生等各项服务工作。 2. 主要负责岗前设施、设备水质情况以及其他用品的检查工作，以确保游泳池及救生设施设备完好、有效。 3. 负责布草的更换与清点，及时增补营业用品，作好记录，尤其要做好交接班时的必要手续。
	任职资历	1. 熟悉游泳池服务技巧，掌握急救知识，懂得游泳卫生消毒知识，持有白卡以上救生证书。 2. 能按服务操作流程、质量标准独立工作；具有中等职业学校或高中毕业文化水平，外语通过酒店B级考核。

（续）

岗位名称	岗位细则	
游泳池服务员	工作经验	从事相关服务行业一年以上。
健身房服务员	岗位职责	1. 负责各类健身设备及设施的检修与保养工作，并且能够根据客人的要求，向其做好健身服务示范指导工作；熟练且正确地使用任何健身器材并确保完好无损。 2. 能够严格执行健身服务的质量标准、服务流程等规章制度，努力做好健身活动的安全防范工作，以确保客人的人身安全，绝对服从领班的各项工作安排，能够时刻保证客人的健身安全以及健身房的清洁卫生。 3. 能够热情、快捷地为客人提供服务的同时还能够保证作好预订记录，其中包括饮料的记账工作以及在其他服务中需要特别注意的相关事宜。
	任职资历	1. 熟悉健身服务与健身器材使用、保养知识，了解卫生保健常识。 2. 能严格按照服务工作流程与质量标准独立工作，具有中等职业学校或高中毕业文化水平，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事健身房服务行业一年以上。
保健室医师	岗位职责	1. 负责与酒店其他各部门有关人员及医院进行沟通协调工作；认真执行康乐中心经理的各项工作安排。 2. 负责保健室的药品管理，对购入药品进行严格查验，保证药物质量正常有效，发放药品一律凭处方，经常查看药物品名与日期，避免药物的积压、过期、变质、失效等资金浪费。每天都要根据处方核对发放的药品，做到药品进销账目清楚健全。 3. 严格执行传染病报告制度、酒店保健室就诊管理制度，通过专业的研究学习提高医疗技术水平和服务质量，保证自己的业务熟练。酒店客人发生危急病况，应该第一时间赶赴现场进行救治，尽最大能力做好紧急抢救或者转诊就医安排。

（续）

岗位名称	岗位细则	
保健室医师	岗位职责	4. 负责安排日常门诊工作，保证处方正确、用药合理、病史记录完整清晰、所有医疗器械的卫生消毒、就诊环境干净卫生，按日做好就诊人数、转诊数的统计记录；并且负责视就诊者病情需要正确签发转诊单等急救措施；积极配合其他部门的工作，并完成本部经理交办的其他工作。
	任职资历	1. 熟练掌握医学基础知识和临床知识，熟悉内外科常见病的治疗和医疗器械、医用仪器知识。懂得中医、中药的使用知识、心理学以及有关管理制度。 2. 能够独立诊治一些常见病、多发病，并能做好药品管理和医药费用结算工作。 3. 具备医科大学本科学历或同等学历，持有专业上岗证书，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事保健医师三年以上。
多功能厅服务员	岗位职责	1. 熟悉多功能厅的设施、设备、项目的特点，并负责维护多功能厅设施、设备及常用物品，以确保营业需要，如有需增补的用品，先填写好“申领单”，报领班审批后按时领取。如发现有设备损坏，应第一时间上报维修。 2. 负责礼貌、主动地接待来客，并热情引领、安排客人入坐。按照服务标准语规范为顾客提供优质的服务，并且还应热情、友好地解决客人提出的要求及疑难问题。 3. 在多功能厅领班的安排下，负责厅内的所有清洁卫生，不留死角。必须保证每天对多功能厅室内、设施设备卫生进行清洁，要时刻保持多功能厅的整体环境清洁，空气新鲜，符合质检标准。 4. 上班时间不串岗，不脱岗，不做与工作无关的私事。严格遵守酒店康乐中心规章制度，按时上下班，做好每班的交接工作。
	任职资历	1. 熟悉本岗位服务规范与操作标准，热情、礼貌，并且掌握一定的急救、消防、安保知识。

（续）

岗位名称	岗位细则	
多功能厅服务员	任职资历	2. 能够严格按照康乐中心的质量标准与服务规范独立完成上级交代下来的各项工作，且能保持与其他岗位人员的良好沟通与协作。 3. 具有中专职业学校或高中毕业文化水平，有较好的语言表达能力，且外语通过酒店外语 B 级考核。
	工作经验	从事相关服务行业一年以上。
钓鱼中心服务员	岗位职责	1. 严格执行钓鱼中心的各项规章制度，认真做好钓鱼中心的治安管理及安保、消防工作，熟悉每天的预订情况，提前做好营业前的各项准备工作。 2. 认真执行领班分配的各项工作安排，并且能够按照钓鱼中心的工作规范与质量标准为客人提供服务。其中包括：介绍相关钓具的具体使用方法、安全须知；动作示范；以及服务过程中应该特别注意的安全事项。 3. 负责、热情、快捷地为客人提供饮料服务，以及各类设备设施、器具的清洁、维护与保养工作，若发现问题应及时报修，以确保正常运行。 4. 负责按时备齐营业用品，并作好记录。在进行交接班的过程中，应将预订情况以及当班时没有完成工作交代清楚，确保下一班工作不出现任何遗留问题。
	任职资历	1. 掌握一定的钓鱼技术、钓鱼常识，并且熟知钓鱼服务流程，懂得各种钓具的使用方法与性能，能按服务工作流程和质量标准独立进行工作。 2. 具有中专职业学校或高中毕业文化水平，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事过康乐部钓鱼中心服务工作两年以上。
婴幼儿活动室服务员	岗位职责	1. 热情、耐心、细心地为客人提供托婴服务，在服务过程一定要持认真、负责的态度，时刻以严谨的状态服从领班安排下来的各项安排，并且能够严格遵照婴幼儿活动室的工作规范和质量标准为客人服务。

（续）

<table>
<tr><th>岗位名称</th><th colspan="6">岗位细则</th></tr>
<tr><td rowspan="2">婴幼儿
活动室
服务员</td><td>岗位
职责</td><td colspan="5">2. 每天主要负责婴幼儿活动室内整体环境的清洁消毒工作，以及各类设施、设备的维护保养与清洁，存在问题，就应该及时报修，确保各类设施、设备完好有效。
3. 负责及时补充备齐营业用品，作好记录。在班组交接过程中，应该第一时间把没有完成的工作交代清楚，并保证不会出现任何差错，协助其他员工完成领班交代的其他工作。</td></tr>
<tr><td>任职
资历</td><td colspan="5">1. 熟悉掌握幼儿看护服务知识，熟练掌握婴幼儿的护理常识以及卫生消毒知识；了解儿童的心理需求并能够严格按照婴幼儿活动室的服务制度以及工作流程与质量标准独立进行工作。
2. 具有中专职业学校或高中毕业文化水平，持有相关幼儿教师从业资格证书，外语通过酒店 B 级考核。</td></tr>
<tr><td>康乐部
收款员</td><td>岗位
职责</td><td colspan="5">1. 严格遵守酒店的各种规章制度，熟练掌握收银业务知识，填写报表，所收账目清楚明了，不随便将公私款混放、不私换外币，对于客人的询问工作做到快捷、周到、唱收唱付。
2. 负责收款台的安全及卫生工作，确保与收银工作无关人员不得随便进入收款台，收银人员离开必须要锁抽屉。
3. 努力提高业务水平，熟练掌握各种娱乐设施的使用方法，并且做好与其他部门间的沟通与协作。交接班时，要将遗留问题处理清楚，以免造成不必要的麻烦。</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>直接领导</td><td></td><td>所属部门</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>编制人</td><td></td><td>审核人</td><td></td><td>批准人</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>编制日期</td><td></td><td>审核日期</td><td></td><td>批准日期</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

❖ 公关营销部人员岗位说明

岗位名称	岗位职责
公关营销部经理	1. 负责做好与 VIP 客户之间的业务洽谈，合同签订。接待与拜访重要客户，并第一时间掌握对客户的优惠价格标准以及幅度大小。 2. 主要负责部门各业务人员的工作调度与安排，了解工作细则，实施奖罚制度，充分调动下属员工的工作积极性。并且通过实行分解落实营销代表的每月任务指标，让各营销代表积极深入市场，取得更加广泛的客源，以确保部门营销任务的顺利完成。 3. 参与制定酒店营销预算，拟订酒店营销计划，上报总经理审批后组织贯彻执行，并根据不同季节的市场变化以及客源特点，进行适当的调整；努力掌握酒店散客、长住、商务、团队、会员以及会议等各类客源的营销结构与营销价格，尽量控制营销成本和广告宣传费用，以此来提高酒店的经济效益。 4. 积极参加酒店营销例会，对市场动态进行汇报分析，提供准确信息让总经理参考。每周组织部门营销例会，分析客源情况、竞争对手营销战略、价格水平，分析部门营销工作中存在的各种问题，及时提出改进措施。每月初和年终做上月和全年酒店营销综合分析报告。 5. 会同公关策划专员研究制定公关活动计划、广告宣传促销计划，与新闻机构建立良好关系，树立酒店良好形象与市场声誉；努力加强公关营销部与其他部门的沟通与协作。 6. 认真贯彻执行酒店内部各项规章制度，制定部门管理制度，不断提高部门管理水准。定期对员工进行绩效评估，按照奖惩制度实施奖惩，并组织、督导部门员工积极参加培训，以便更好地提高员工整体素质。 7. 负责酒店形象的树立和改善，督导营销人员进行市场开发，最终实现酒店的经济效益和社会效益的提高，努力配合其他岗位人员完成上级委派的各项工作任务。
公关策划员	1. 主要负责处理一些营销部日常事务，包括来访人员的接待；处理一些内部文件的打印、分发、合同的存档等相关工作事宜；全面负责公关策划、广告策划以及市场调研分析工作。 2. 负责组织一些大、中、小型公关活动，以此提高酒店整体形象，其中包括拟定一些广告宣传、公关策划和预算；还要负责收集酒店同行、旅游局等相关信息，以便保持良好的合作互助关系；努力加强

（续）

岗位名称	岗位职责
公关策划员	与政府机构、新闻机构、地区社团的联系，收集、整理公关信息资料，起草广告、宣传等有关稿件。 3. 负责酒店美术设计与有关制作等相关工作，收集酒店内（其他部门、营销人员）各种信息，协助部门经理做好酒店营销综合分析报告；对本部门的合同、文件、团队会议接待通知单等资料进行分类与归档整理。 4. 负责办公用品的领用和保管工作，协调与各部门的关系，承接安排各部门内部广告、招牌、告示牌、会标等工作。 5. 接听电话，在营销人员不在时负责留言，接待来访客户并安排客户与相关的营销代表会面，编排营销部每月值班表，做好本部门人员的考勤登记，完成部门经理交办的其他工作。
营销代表	1. 利用公关技巧，扩大交际，努力结识各界人士，以利于宣传酒店的优良服务和各项设施，扩大酒店影响，树立酒店良好形象。 2. 根据分工负责与客户保持联络，发掘潜在客户，扩大企业市场范围；根据不同的服务对象（如散客、团队、餐饮、会员、康乐以及会议等）进行不同的营销策划，并参与接待服务。 3. 根据酒店价格策略，与客户进行谈判，以最终达成协议并签署合同；积极主动配合酒店举办的各种活动，协调好与其他部门的沟通与协作，确保对 VIP 客人的接待服务。 4. 严格遵守酒店和部门规章制度，不断学习市场营销知识，努力提高业务水平。与客户保持良好的关系，定期走访，搜集并整理重要的反馈信息，为正确分析市场提供重要资料。 5. 利用电话簿、报纸等信息渠道，通过电话沟通的方式进行信息捕捉，有针对性的进行推销。
宴会销售	1. 全面负责会议、展示会及宴会的推销与预订工作，同时负责制定宴会销售的市场推销计划，建立并完善宴会销售部工作程序与标准，制定宴会销售制度并落实执行。 2. 负责处理营销部经理指派的与宴会有关的各种事情，参加酒店的活动，做好公关销售工作。 3. 负责撰写销售报告，详细记录每次出访与电话销售情况。建立并改善宴会日记、客户合同存档、宴会订单及散客资料的存档记录，使之成为有效的工作方式。

（续）

岗位名称	岗位职责
宴会销售	4. 负责向公关营销部经理及时汇报每次出访的收获以及客人的反馈意见，并且处理好与其他小组的合作关系。制定出一周的出访计划、电话销售计划，并上交部门经理。在每周例会上把制定出的计划与部门经理共同探讨研究，得出最终结论。 5. 实地检查接待准备工作，保证所有安排兑现，与宴会相关部门协调，保证接待服务的落实。 6. 出访宴会客户，做好内部接待。尽可能地帮助客人，向客人提供准确的信息，与客人商讨活动细节安排，若本部门无法解决客人所需，就应该与相关部门进行协调，以期得到更好的解决方法，满足客人的特殊需求。 7. 活动结束，向客户发出诚恳的感谢函。收集客户的反馈意见，如有问题，及时反映给相关部门或领导，以取得更好的改变来迎合客人的最大需求。
商务销售	1. 负责建立客户档案，以电话、邮件、传真等形式，取得与客户的联系，并协助财务部做好客户的催收账款；作好销售记录，每天都应该向公关营销部经理提供拜访客户情况的书面报告；熟悉酒店周边的公司集团、大商社、外资企业等，并进行定期登门拜访。 2. 不断开发酒店长住户、新客户市场，扩大客户网络；制定吸引长住户的计划，并付诸行动。 3. 定期或不定期举行长住户、大公司办公室主任、主管、秘书、经理等重要客户的聚会，在征求对酒店建议的同时，加强彼此的联络与感情。 4. 负责安排客户入住、就餐等相关事宜；努力继续扩大长住户市场，完善长住户的管理条例，还应该积极协调好与酒店其他各部门的沟通、协作关系。
电作小组	1. 严格按照酒店经营的要求及营销部经理的指示，广泛利用网络、媒体、短信平台等多种渠道，建立并完善客户与酒店之间的协作沟通关系，树立酒店良好形象，逐步创造酒店品牌、提高酒店知名度。 2. 主要通过网络渠道，了解其他酒店的营销策略及手段，将整理收集的相关信息及时汇报给相关营销部经理，以便采取相应措施，做好各个阶段的宣传工作。 3. 负责酒店各类广告宣传册、招牌、菜单、标语、传单、横幅等

（续）

岗位名称	岗位职责				
电作小组	的设计、加工与制作。 4. 负责酒店网站的更新、维护以及各种大型会议与活动的摄影、摄像，并且负责开发电子商务平台，有效地利用网络进行营销工作，还应该积极配合部门经理认真完成其安排的各项工作任务。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **人事部人员岗位说明**

岗位名称	岗位职责
人事部经理	1. 全面负责酒店人员的招聘，劳动定员定编、考评、调动、处罚、解聘；制定酒店人事管理制度、工资福利分配政策，制定及完善培训、考核、晋升、奖励等各项规章制度；审批、修订有关人事培训的表格及程序。 2. 负责建立和完善劳动用工规章制度，严格依法用工，切实保障员工的合法权益，避免劳动争议的发生，针对员工提出正当、合理的要求，认真、妥善处理和解决有关人力资源方面的问题。 3. 负责起草、修订或审核《劳动合同》、《员工手册》、《人员编制年度计划与预算》以及酒店的岗位职责、人事规章制度等。 4. 负责主持本部门的各种工作会议，听取汇报、督促工作进度，协调与解决工作中存在的各类问题，会同酒店财务部制订各营业、管理部门的奖金分配方案以及制定相关的福利政策并监督实施，并根据需要提出阶段性工作计划与要求，并督促、落实、执行。 5. 按照酒店的经营目标和管理需要，组织本部门员工对人力资源的年度计划、培训费用、长远规划与人工成本进行核算与编制，并组织实施执行与监控。 6. 负责酒店主管以上管理人员的考核、考察、聘任呈报工作和本部门员工的工作考察评估工作；组织搜集人才市场信息，随时了解员工需求，定期进行劳动工资、人员培训、人事调配等方面的调整，负责组织与合理有效运用酒店人力资源。

（续）

岗位名称	岗位职责
人事部秘书	1. 负责各类文件的收发、传递、登记、存档；处理、翻译各种往来信件、公函、文件资料及整理各类档案，办理员工的学习培训、职位晋升、岗位调配等事宜。 2. 能够熟练运用现代办公设备处理人事部的相关资料；负责解决应聘咨询来电、接待来访等相关事项。 3. 负责人事部财产物资的登记保管、印章的管理使用，以及办公用品的申领与发放。
人事部主管	1. 负责酒店正式员工的人事档案管理、个人资料文件管理、办理临时员工工作手续；接收、打印、复印、保存发出、呈递人事等多方面的各类文件；协助部门经理做好日常人事工作。 2. 负责办理经总经理审核批准的相关人员的岗位调动、评估奖罚事项；协助部门领导办理员工的入职、培训、评估、调职、撤职、离职等各种相关手续。 3. 积极配合其他部门对员工进行在岗业务技能培训，包括协调安排培训时间与地点；负责定期组织或筹办酒店员工的娱乐、休闲、联欢活动，更好的丰富员工的业余生活。
人事调配主管	1. 严格按照国家的人事调配、劳动工资、员工录用等相关政策规定执行酒店人事部根据内部需要制定出的各种规章制度及工作程序。 2. 全面负责员工的岗位定编、招聘、面试、聘任、培训、考核、调动、辞退、离职手续，以及办理劳动合同的终止等工作；负责新进员工的外调、政审及体检工作，做好人事档案的管理工作。 3. 严格按照酒店的工作需要，对酒店内部各岗位人员的结构、数量进行合理配置，做到余缺调剂等。 4. 负责处理商调函件的回复、接待外调、政审事宜；熟悉并掌握酒店内各部门员工的基本情况，适当的时候，可根据店内需要进行人员调配。 5. 负责办理内部员工外出考察、培训、学习情况的汇报及政审工作；安排和办理外单位进店培训人员的相关手续及具体工作；并积极配合上级领导的安排完成其他各项相关工作任务。

（续）

岗位名称	岗位职责
人事部 招聘主管	1. 根据酒店经营的管理需要，对酒店机构设置及各部门人员进行合理编制。 2. 负责计划与执行酒店对工作人员的招聘、培训、定期评估考核制度，以此选拔出更优秀的工作人员与管理人员，以此促进酒店的整体发展。 3. 全面负责酒店内人事、劳动和培训的日常管理工作，并发挥建议、咨询、服务和协调控制的职能，为有志于酒店工作的优秀人才提供展示才能的舞台，使其发挥才智为酒店的发展作出贡献。
人事部 培训主管	1. 主要负责制定酒店员工月、季、年度的培训计划，对各部门的培训工作进行具体指导、评估及考核，并及时掌握培训进度和效果；负责各类培训教材、设备场地等其他培训事宜的具体安排与落实。 2. 负责协调酒店内部的各项培训活动，帮助各经营部门实施培训计划；根据内部安排的员工外培计划，负责外联优秀的同行业，进行洽谈派遣培训事宜并适时跟踪了解外培人员的学习状况。 3. 负责根据对新晋升的经理、主管、领班等工作岗位发生变动的管理人员进行岗位调整的具体内容采取不同形式的培训；对新入职的员工、临时工、外培生、实习生等进行入职前培训教育。 4. 积极配合质管部门制定各项服务标准，并通过检查评比，做好培训工作，确保酒店提供优质服务；对外来单位参加培训的人员做好必要的工作安排与沟通。 5. 负责组织经常性的岗位陪练及技术业务考核工作，进行业务技术方面的鉴定，归入员工档案，做好技术职称评定的具体工作。
人事部 薪酬主管	1. 负责把人事部转来的工资变动表进行编号、登记、计算并输入计算机；若接到人事部门审核的各种考勤报告、病事假等其他一些有关扣款通知的报表或数据单，应及时输入计算机。 2. 负责计算人员工资，打印工资报表，及时送交财务部；打印工资条，发给员工；申请支票，将工资软盘及支票及时送到银行，由银行输入到员工工资户的账户上。 3. 负责对员工每年的工资、福利、津贴等各个时期的发放标准和变动情况作出对比与分析，并且每月都应该把工资、各种福利、津贴通知单及工资变动表分类装订成册妥善保管，注意做好保密工作。

（续）

岗位名称	岗位职责				
人事部 薪酬主管	4．严格按照人事部的起薪、停薪工资变动表，及时到银行办理开户、清户、冻结账户等相关手续，并计算各种补发款项，经部门总监及经理审批后及时发放；对各岗位员工的人数、工资数额、津贴项目及总额平均数，每年做出累计与平均统计表并编制情况报告。 5．负责按时向上级主管部门报送有关报表，催收财政补贴；根据人事部开据的“调动单”，签发“物品补转单”；如果存放相关工资数据的计算机程序发生变动或出现问题时，应该及时处理。 6．正确计算、申报中外方人员个人所得税、扣发员工社会保险、住房公积金，并与税务机关取得联系。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客房部人员岗位说明**

岗位名称	岗位细则	
客房部经理	岗位 职责	1．主要以市场为导向，研究并掌握市场的变化和发展情况，适时调整经营策略，努力创收，坚持以部门为成本中心的方针，严格控制成本，降低消耗，以最小的成本获取最大的经济效益。 2．负责客房部的安全管理工作，遵照“谁主管，谁负责”的安全责任制，督促本部门各管区落实各项安全管理制度，切实做好安全防范工作，确保住客的人身财产安全；积极贯彻执行酒店的经营管理规章制度。 3．负责编制客房部预算，制订各项业务计划，主持部门工作会议、听取汇报、督促工作进度，解决工作中的问题。根据酒店制定的经营目标与策略，有效执行与监控，实现预期目标。 4．负责每天审阅各管区的业务报表、检查督促各管区严格按照工作规范与执行标准进行工作，密切注意客情，检查与督促各管区认真接待宾客以及迎送工作。

（续）

岗位名称	岗位细则	
客房部经理	岗位职责	5. 每天负责对本部门内各管区的安全进行至少一次的巡查，适当的时候，有必要对客房内卫生安全进行随机抽查；对各管区的经理、主管及员工的工作业绩进行核查与评估，并且还需要不断激励员工工作积极性，以此不断提高管理效能。 6. 主要负责本部门员工的服务宗旨教育、岗位业务培训，督促各管区有计划地抓好培训工作的开展，鼓励员工与客户建立良好的关系，广泛听取和搜集客人意见，处理投诉，不断改进工作方式方法，以提高全体员工的整体业务素质。 7. 负责做好员工的政治思想教育工作，关心员工生活，抓好部门精神文明建设。 8. 全面负责客房设施、设备的使用管理工作，定期进行考核检查；督促各管区做好设施、设备的日常清洁、维护与保养；积极配合相关部门对客房的改造、装修及设备改进更新任务，并且保持本部门与酒店其他部门的良好沟通与协作关系。
	任职资历	1. 熟练掌握酒店成本管理与核算、酒店管理知识、质量管理系统，熟悉经济合同法、旅游法规、消防、治安管理条例、风俗习惯、宗教常识和酒店客房经营管理专业知识，并且深刻了解市场营销与公共关系知识。 2. 具备组织、指挥、控制与协调所辖部门完成指派目标的能力且能更好地协调各方关系，并能够全面完成客房部的管理计划与经营预算，并具备较强的调动、激励员工积极性的能力。 3. 具备处理各种突发事件及客人投诉的能力；具有大专或以上学历，有较强的文字、语言表达能力，持有相关计算机培训证书，外语会话能力较强，通过酒店 A 级考核且能保持本部门与酒店其他部门之间良好的沟通与协作关系。
	工作经验	曾任客房部经理助理一年或主管三年以上。

（续）

岗位名称	岗位细则	
客房部主管	岗位职责	1. 负责对所辖楼层客房的接待服务工作实行督导、检查；对客房内的整体环境卫生清洁状况进行检查，保证客房接待的正常、顺利进行，直接对客房部经理负责。 2. 掌握下属员工的思想动态、工作状况，充分发挥班组长的管理职能。善于按照工作的具体任务，安排不同的人力顺利完成；负责 VIP 客人的接待，协助主管掌握布置客房的标准规格与要求。 3. 主要负责汇总核实客房状况，并及时向前台提供准确的客房状况报表，使得所有的执行标准都能够按照要求做到最好。 4. 负责对客房设施、设备进行定期保养，保证房内设施完好，物资齐全完备；提出设备更新、布置更新计划，做好各班组日常布草的更换，客房用品的消耗记录情况。 5. 若发现客房内有损坏或故障物品，应及时更换或报修。对于客房区内物料的管理，做好账目记录，教育、督导下属员工必须爱护财务，做到日清月盘，账目清楚，严禁浪费。 6. 负责安排接待客人及陪同人员，了解客人的不同特点及特殊要求；掌握客房状况，及时将变化情况、客人特别资料输入计算机，督导文员做好客人遗留物品记录及招领工作；对班组满足不了的客人要求或难以解决的问题，应主动帮助解决或寻求其他部门的帮助。 7. 负责检查所辖员工的仪容仪表、礼貌服务情况，并对部门员工的操作标准与规范、上岗纪律进行教育，确保员工准确、快捷、顺利地完成领导安排的工作任务。 8. 负责员工的排班、考勤和休假审核，对所属各班组的日常行政工作做到心中有数，根据客情需要及员工特点，安排日常工作，日常工作中发现的问题要及时汇报与处理，并且还要根据员工在工作中所表现出的态度、纪律性及工作质量进行统一考评。 9. 对客房员工进行经常性的防火培训教育，让所有员工具备防火防患意识，执行客房部经理交给的其他任务。

（续）

岗位名称	岗位细则	
客房部主管	任职资历	1. 熟练掌握客房管理知识，熟悉客房服务流程、操作标准、接待礼仪，懂得急救、消防、安保知识以及管理心理学与公共关系学知识，能妥善处理客人投诉和各类特殊情况。 2. 负责对员工进行思想教育和业务技能培训，带领和组织下属员工完成本管区各项工作；了解旅游法规、治安和消防管理条例，并能与有关部门和管区保持良好的合作关系。 3. 大专以上学历或同等学历，能撰写工作报告，有较强的语言表达能力，持有相关计算机培训证书，外语会话流利，且通过酒店 A 级考核。
	工作经验	从事客房领班一年或客房服务工作三年以上。
订房主管	岗位职责	1. 负责对本部门下属员工进行业务技能培训，检查各项预订工作，完善订房核对制度，发现差错及时改正，确保预订的正确性；按时向有关部门提供客房预订情况及相关预测资料，直接对客房部经理进行工作汇报。 2. 负责订房处的各种日常管理事务，对所有预订房要求进行审核，能独立解决需要特别安排的订房问题。 3. 负责检查下属员工在日常工作中的工作态度，对有关宾客的信息数据，按规定程序处理，在自己的职权范围内批准对预订宾客的部分承诺，并安排订房员及时通知宾客。
客房领班	岗位职责	1. 负责楼层、客房区万能钥匙的管理及领用，督导和检查所负责楼层的各类物品存量及消耗量，做到配备完备、使用良好、无不合理损失、非常情况有预案。 2. 负责督查审阅服务员的每日工作报表，督导楼层服务员的日常接待，观察并掌握员工的工作情绪，负责对新进员工进行岗前培训，评估。 3. 负责每天做好客房的防火检查，巡查客房的维修与保养，编制所辖楼层的公共区及各个客房卫生清洁计划，若在检查过程中发现隐患，应立即上报，并通知相关人员进行处理、维修。

（续）

岗位名称	岗位细则	
客房服务员	岗位职责	1. 负责及时补充客人所需的消耗物品，并做好包房的收领工作。 2. 负责检查所在区域设备、设施的运转情况，检查区域内空调排风和各类电器设备的开启及灯光的调节是否正常，若发现异常，应及时报告工程部，以确保营业场所能够正常运行。 3. 负责辖区内的卫生清洁工作，保证物品清洁，摆放整洁，负责客房部的布草及其他客用品的盘点、取送、报损、赔偿并做好消毒工作，以确保客人的安全。 4. 牢记区域内的通道，消防设施的布置，有正确使用消防设施、设备的知识和能力，加强防火防盗意识，认真作好交接班记录；熟悉营业场地的位置，客房的分布及使用情况，牢记服务项目、价格，积极做好推销工作。 5. 负责为客人提供食品、酒水、点钟、叫醒等各类小服务，熟记客人特征，并负责客人的物品保管寄存等事宜。认真听取客人的意见，并将客人的信息及见议及时反馈给上级。 6. 配合领班核对包房的使用情况，准确、规范地填写各类单据。爱惜酒店的财产，厉行节约，按质按量的完成上级交办的各项事宜。 7. 积极参加酒店提供的各种培训，时刻保持仪表整洁，正确使用服务敬语，不断提高服务技能，树立良好的企业形象。
客房中心文员	岗位职责	1. 负责接听客人电话和掌握客情信息；根据房态，每天定时编发房态表，并通知客房楼层；管理与收发客房钥匙；根据需要及时通知服务员和有关部门提供服务，并做好记录；服从客房主管的工作安排。 2. 负责将捡拾物品和客人遗留物品进行登记、存放和处理；做好信息收集和资料积累工作，准确、迅速地回答客人提出的所有咨询类问题；主动做好对客服务工作。 3. 熟练掌握 VIP 客人及行政客人的抵离情况，并按客房布置要求通知楼层做好各类礼品和物品的配备工作。 4. 负责每天对楼层人员的统筹安排及休班，对部门考勤和餐卡进行统计工作，领发员工工资、奖金、补贴，负责酒店对讲机、值班台电话的管理。

（续）

岗位名称	岗位细则	
客房中心文员	岗位职责	5. 负责对客药品的出售以及整个酒店的鲜花预订及鲜花质量把关工作，做好工作室的日常清洁工作，保持干净整洁。
	任职资历	1. 能够严格按照客房中心的工作服务程序或质量标准，独立完成各项工作，熟悉客房中心服务工作规范、服务礼仪，懂得急救、消防、安保知识。 2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，有较好的语言和文字表达能力，获得相关计算机培训证书，外语通过酒店A级考核；能协作好与有关岗位的工作关系。
	工作经验	从事客房服务工作两年以上。
客房楼层领班	岗位职责	1. 负责检查本楼层客房、公共区域卫生、安全情况及本班组员工的仪容仪表等相关工作，自己管区内的工作要保证24小时岗位有人有服务。 2. 负责本楼层房间酒水的消费统计、领取、发放与配置，对本楼层的设施、设备的维修、保养以及财产做好保管工作，加强成本费用控制，做好物料用品的领用和发放。 3. 定期对新员工进行培训与评估，使其能尽快适应工作要求，关心员工生活和思想状况，抓好班组文明建设，以期让员工为客人提供满意的服务，并积极督导、带领员工严格执行客房服务规范和质量标准。 4. 作好交接班记录，严格执行上级领导下达的工作指令并报告工作。
	任职资历	1. 熟练掌握客房服务标准、设备设施卫生清洁程序及物料管理规程和标准，懂得各国风俗习惯、接待礼仪，了解急救、消防、安保知识。 2. 能够严格按照服务规范和质量标准安排、督导班组员工，完成楼层服务中的各项工作任务。 3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店C级考核。
	工作经验	从事客房服务工作两年以上。

（续）

岗位名称	岗位细则	
中班服务员	岗位职责	1. 严格按照客房服务规范与质量标准，做好客房整理、做夜床等各项服务工作。 2. 主要负责地下室电梯间门的开与关，楼梯间的卫生清洁，大理石地角线的清洁，通道楼梯扶手的卫生清洁，窗台、护栏、地角线卫生以及地下室电梯间的卫生状况。 3. 严格按照客房接待服务工作规范和质量标准为客人提供服务，能正确使用和保养清洁机械及用品，按照工作规程与质量标准完成布草的点取、点送，负责公共卫生的清洁。 4. 积极配合其他岗位人员完成上级安排的各项工作任务。
	任职资历	1. 熟练掌握客房服务的工作规程、质量标准及接待礼仪，对客房设施、设备的正确操作标准及清洁、保养方法也要做到非常熟练，了解各国风俗习惯、接待礼仪，并懂得急救、安保、消防知识。 2. 熟悉楼层间的清洁服务规程与质量检查标准，掌握电梯间门的关启方法。 3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事相关服务工作一年以上。
楼层值班员	岗位职责	1. 熟悉且掌握客房部每天的抵离客人情况，并且按照规定做好预抵客人的客房布置与检查工作，并按服务规程，做好送客进房、客房整理及访客服务工作；按照客房服务规程，做好离店客人的客房检查工作。 2. 主要负责电梯间、服务台的卫生清洁及楼层的安全巡逻工作，积极配合与夜班服务员坚持 24 小时值班制，全天候为客人提供高效、优质的服务，并且努力配合领班的各项工作安排。
	任职资历	1. 熟练掌握客房服务的工作规程、质量标准和接待礼仪，掌握客房设施、设备的使用和保养方法，了解各国风俗和接待礼仪，懂得急救、消防和安保知识。

（续）

岗位名称	岗位细则	
楼层值班员	任职资历	2. 能够严格按照酒店工作规程和质量标准完成公共卫生的清洁和布草的点取、点送，以及正确使用和保养清洁机械及用品，熟悉楼层的清洁服务规程和质量标准，掌握电梯间门的关启方法。 3. 能严格按照客房接待服务工作流程与规范为客人服务，具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事楼层值班工作两年以上。
夜班服务员	岗位职责	1. 负责及时为客人提供各种小服务，如送餐、送报纸、叫醒等服务，通知具体服务部门，切实做好客人的待应工作，时刻保持客房部公共区的地面清洁卫生。 2. 负责客房夜间安全状况，并配合中班服务人员坚持 24 小时值班制，全天候为客人提供高效、优质的服务。 3. 负责作好当班工作记录和交接班手续。
	任职资历	1. 熟练掌握客房服务的工作规程、质量标准及接待礼仪，对客房设备、设施的正确操作标准及清洁、保养方法也要做到非常熟练，了解各国风俗习惯、接待礼仪，并懂得急救、安保、消防知识。 2. 熟悉楼层间的清洁服务规程与质量检查标准，掌握电梯间门的关启方法，懂得急救、消防以及安保知识。 3. 严格按照客房接待服务工作规范和质量标准为客人提供服务，能正确使用和保养清洁机械及用品，按照工作规程与质量标准完成布草的点取、点送，公共卫生的清洁。 4. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事相关服务工作两年以上。

（续）

<table>
<tr><th>岗位名称</th><th colspan="6">岗位细则</th></tr>
<tr><td rowspan="3">替班
服务员</td><td>岗位
职责</td><td colspan="5">1. 熟悉每天抵离客人的情况，按规定做好预抵客人的客房布置和检查工作，并按服务规程，做好送客进房、客房整理和访客服务工作；按照客房服务规程，做好离店客人的客房检查工作，一切工作任务按照领班安排进行。
2. 负责电梯间和服务台的卫生清洁及楼层安全巡逻，并密切配合白、夜班服务员坚持 24 小时值班制，为客人提供高效、优质、全天候的服务。</td></tr>
<tr><td>任职
资历</td><td colspan="5">1. 熟练掌握客房设施、设备的正确操作程序与保养，熟悉客房服务工作流程、质量标准、接待礼仪，了解世界各国及全国各地的风俗、礼仪，懂得急救、安保及消防知识。
2. 负责按照客房接待服务工作规范与质量标准为客人提供服务，熟悉楼层间的清洁服务流程与质量标准，且能按工作流程和质量标准顺利完成公共卫生的清洁，布草的点取、点送等；熟练掌握电梯间门的关启方法，能正确使用、清洁、保养相关器械及用品。
3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店 C 级考核。</td></tr>
<tr><td>工作
经验</td><td colspan="5">从事相关服务工作两年以上。</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>直接领导</td><td></td><td>所属部门</td><td></td></tr>
<tr><td>编 制 人</td><td></td><td>审核人</td><td></td><td>批准人</td><td></td></tr>
<tr><td>编制日期</td><td></td><td>审核日期</td><td></td><td>批准日期</td><td></td></tr>
</table>

❖ 财务部人员岗位说明

岗位名称	岗位职责
财务部经理	1. 认真贯彻执行《中华人民共和国会计法》等国家有关财经政策和法规，严格遵守财经纪律和有关行业的财务制度，并根据有关精神制定具体的实施办法、补充规定和财务核算流程。 2. 积极参与酒店的生产经营、更新改造、监督并控制各项资金的使用，以确保各项投资项目的资金合理使用；参与对重大投资项目、重大经济合同与协议的研究。 3. 执行酒店总经理的经营管理策略，向其负责并报告工作。全面负责酒店的计划和财务管理工作，以及计划财务部的日常管理工作，并实施会计基础工作的规范化和强化计划财务监管力度。 4. 积极参与酒店年度综合计划的编制、信用政策和物价政策的制定，组织和负责酒店经营计划和财务收支计划的编制；负责信用权限的审批，定期组织物价检查，督促各部门贯彻实施计划以保证酒店的各项经济指标全面完成。 5. 组织财务人员，考核经营成果，定期开展财务分析工作，分析经营管理中存在的问题，及时向领导提出建议，促使企业不断提高管理水平。 6. 负责组织制定财务部各岗位的岗位责任制，负责考核、监控员工的工作质量，并负责组织指导和协助各部门做好计划、预算、成本、资金、财产等财务管理工作；审批酒店的采购计划、费用开支等各项付款计划，对重大开支项目报总经理审批。 7. 负责做好资金管理，正确合理调度资金，加速回笼应收账款，提高资金使用效率。加强费用控制、财产物资的管理及成本核算，定期组织开展对低值易耗品、固定资产、在库物资的盘点与检查，确保酒店物资财产的合理使用与安全管理。 8. 主要负责本部门员工的思想教育工作和努力提升本部门员工的业务水平，定期组织召开本部门的政治学习和业务学习会议，抓好本部门的内部管理工作和精神文明建设；负责本部门员工的服务宗旨教育和岗位业务培训工作，做好对员工的任用、晋升、调动、奖励工作。
成本会计	1. 在财务部经理的领导下，负责定期参加各营业部门的盘点，督导各部门的盘点工作，解决盘点工作中的实际困难及盘点后的账务处理；对各营业部门进行成本核算；监盘仓库物料用品，确保账账

（续）

岗位名称	岗位职责
成本会计	相符、账实相符。 2. 负责编制每日成本日报表，审核与成本有关的各种原始单据、票证，并据以登记明细账，负责月底与各仓库明细账的核对工作。 3. 负责月底正确编制各部门的成本收、发、存及成本分析等报表；计提各营业部门固定资产折旧及低值易耗品的分摊核算工作。 4. 对于在实际工作中发现的问题及时向上级汇报；协助其他财务人员完成上级下达的任务。
核算会计	1. 负责所有凭证的科目汇总，并登记各部门总账；按时按质按量完成各种数据、资料、报表的查询、统计等工作，直接对财务部经理负责。 2. 负责各部门应交税金及其他各类应交款的核算；负责每天酒店各部门收入与费用、营业外收支的账务处理及登账工作。 3. 负责酒店待摊费用的分摊，预提费用预提的核算；负责应付账款、应收账款以及其他应付款等各项往来账户的核算与登账。 4. 负责月末编制应收账款明细表，定期报告应收账项余额，并对应收账项进行账龄分析；负责各部门的资产负债表、损益表费用明细表等会计报表的编制输出工作；如果在实际工作中发现问题，应立即向上级领导汇报；积极配合其他部门人员完成协作任务。
收银主管	1. 严格按照财务部经理的工作指令执行，直接向其负责并报告工作，并负责结账收款部的日常管理工作，指挥和协调，做好本部门的各项工作，保证结账收款工作有条不紊、准确及时。 2. 坚持对客户信用的评估负责的精神，督导本部门信用政策的执行；负责督导结账收款规章制度和工作程序的执行，做到高效优质。 3. 负责检查和控制各项收费的折扣、优惠，以及冲账、调整等账务处理，并审核各项营业收入与报表，对于本部门工作完成的质量、报表的正确与否全面负责。 4. 督促检查本部门员工执行备用金和外汇管理规定的情况以及营业款的按时解交，定期、不定期地抽查各项业务周转金。 5. 负责编制客账分析表，每月向总经理、财务部经理提交酒店应收账款、客账余额报告，及时做好月末的结账、对账、盘点工作。

（续）

岗位名称	岗位职责
收银主管	6. 负责本部门员工的培训、考核，提供下属员工的关于任用、调动、晋升及奖励的资料。 7. 组织人员认真做好应收账款的催收工作，及时处理各种逃账和疑难问题，并负责与各营业部门业务的协调工作，认真做好安全保卫、环境卫生工作，并且要抓好班组的精神文明建设。
前厅 收银领班	1. 负责管理监督所属员工的工作和行为，处理属下员工的纪律问题并予以及时纠正和训导；对直属上级负责；以身作则，带领属下员工严格执行酒店里的各项规章制度。 2. 每天坚持以最佳的工作面貌投入工作，耐心、热情、准确、快捷地为客人服务；负责检查所属员工的仪容仪表等是否符合规定，始终贯彻酒店的各项规章制度和上级决议通知精神，做好上传下达工作。 3. 负责酒店各代用券的领取、发放、回收整个流程的控制；负责执行对所属员工的排班和考勤、调班的批核，做好人力安排和协调；随时抽查收银处备用金，检查收银点的缴款情况。 4. 严格按照酒店规定的收费标准向客人收取费用，并且负责发票的使用、保管和监控以及前台收银对各种单据、文件、合同的整理及保存归档。 5. 负责及时发现收银处存在的管理漏洞并提出解决方案，客房应收账款的控制和追收。 6. 除了负责与客人沟通，了解客人需求，征求、收集客人意见之外，还负责备用物料的领用，定期或不定期地对账夹进行抽查，定期检查所管辖收银点的消防、安全、卫生等管理工作。 7. 负责定期或不定期对收银员进行业务培训、技能考核，提高收银员的业务水平、品德修养；协助其他财务人员完成上级下达的任务，并且负责与相关部门或岗位之间进行良好的沟通与协作。 8. 熟练掌握电脑的操作步骤及熟记各项费用、编码和助记符号，督导所属员工妥善保管、爱护和正确使用各种机械设备，如电脑、打印机、POS 机、验钞机等，保证各项设备的正常运行；检查交班本反映事项的落实情况。

（续）

岗位名称	岗位职责
前厅 收银员	1. 负责编制收银日报表并确保账单、交款单与收银员的日报表数据一致；负责酒店住宿预收款的足额收取及欠款催收工作，并作好详细的催收记录，执行主管的工作指令及向其汇报工作。 2. 妥善保管好各种货币、凭证，按时复核，每天做好兑换日报表，并及时与银行做好收款的交换，对住店客人的各项消费进行结算，输入并核对住宿费用及餐饮、客房酒吧、电话、康乐、洗衣、理发、鲜花等费用单据，发现问题及时通知有关部门。 3. 认真、细致地做好客人贵重物品的保管与存取，负责超信用限额的信用卡的授权工作，按时交接营业款项，每天都要认真作好当班情况记录及交接班手续。 4. 严格按照银行的相关规定做好所有外币的兑换工作，熟练掌握各种外币现金票面额、支票与信用卡的真伪识别方法，且对当天的外币牌价信息要了解清楚，并能严格按照外币兑换制度与操作规程执行，兑换中如果出现差错，应立即汇报，及时解决处理。
信用 催收员	1. 负责掌握每位欠款客户的信息，对超信用限额的应收账款进行及时催交，还要经常对其他客户的信用额度进行咨询调查，定期或不定期的对客户资信情况进行更新编制，并送有关部门以供决策参考，绝对服从且积极执行财务部经理的工作指令及向其汇报工作。 2. 采取积极措施加速客户的欠款追收，避免坏账损失，使应收账款控制在相应的额度范围之内，并对按月结账的长住客户，实行到期催款的方式。
餐厅收银员、 咖啡厅收银员	1. 严格按照酒店的财务制度以及相关规章制度对每天的营业单据、营业款项进行认真、仔细的整理，以确保营业款项的收付正确、试算平衡，并且及时编制营业报表，交由稽核部门进行审核签收，服从并执行餐厅收银领班的工作安排。 2. 注意自身的仪容仪表是否符合酒店的要求，并时刻以最佳的精神面貌投入工作，耐心、热情、准确、快捷地为客人服务；对于客人提出的问题应该迅速回答，并且积极与客人进行沟通，了解客人需求，征求客人意见，给客人留下美好的印象。 3. 熟练掌握计算机的操作步骤且熟记菜单上的每道菜名、编码及

（续）

岗位名称	岗位职责
餐厅收银员、咖啡厅收银员	助记符号。在收付款时，做到计价准，找数准，收款快，唱收唱付，以防出现误差，一旦出现错误，就应该承担因收错款而造成的一切后果。 4. 上班时间不得携带私人款项，结算单及营业收入不得拖欠，做到客离账清。 5. 严格按照程序接收吧台转来的客人消费单，执行签单规定（除酒店规定的签单客户外，一律不得签单），做到交接手续齐全，并将住店客人的消费转账单据，经检查准确无误后及时传递到前厅收银处，快速、准确地为客人办理结账手续。 6. 严格按照规定进行外币兑换工作，严禁擅自套换外币，并监督服务员。遵守外汇管理制度；收银处的备用周转金必须天天核对，不得以白条抵库，一切营业收入不准坐支，不经财务经理批准，不得在营业收入现金中借出给任何部门或任何个人。 7. 拒绝办理不符合酒店优惠权限规定的业务或不按制度规定的签章，积极抵制并揭发酒店内部的营私舞弊行为；在接受银行信用卡或支票业务时，必须严格按照规定办理，不得向任何人泄露有关营业收入的数据、资料及具体情况，按时并认真完成上级交给的其他工作。
财务部日审员	1. 负责各部门的收入明细表，制作收入凭证；负责审核酒店营业收益情况报告表、现金结算情况报告表及前台当天未结客账的余额是否正确；直接服从于财务部经理的领导。 2. 负责对各旅行社、挂账单位的账目进行整理复核，并转送财务部催收；至于对夜审员发现的尚未处理的问题一定要进行及时的了解与处理，并将处理结果上报财务部经理；审核收银员完成的各种报表、收银机的清机报表及计算机报表是否一致，并查看报表是否跳号。 3. 负责认真检查入住登记表上的签字是否一致，检查收银工作是否存在问题，并根据存在问题提出相关修改意见，杜绝营私舞弊的行为，每天把各种报表按日期、序号存放，月末装订成册，核对夜审员完成的报表是否按收银员提供的资料完成，报表是否平衡、完整。

（续）

岗位名称	岗位职责
财务部夜审员	1. 一切日常事务服从财务部经理的直接领导，对酒店内部的各种优惠折扣、手续是否完备进行稽核，并负责编制相关优惠折扣明细统计表，严格执行财务部经理的所有工作指令并向其汇报工作。 2. 稽核酒店当天的各种签单、挂账和信用卡，以及各营业点交来的各种账单、收款报表、票据，并与每班应收账款明细账进行核对。 3. 负责完成每天的现金结算情况报表、营业收益情况报表、各营业部门的夜间核算报表、营业点收银机的清机工作等，其中具体包括消费客人人数、平均消费、餐次、营收等情况，交成本管理部据以填制成本报表。 4. 负责记录收款工作中存在的各项问题，并对夜间未能处理的事项作好交班记录。
财务会计部经理	1. 店里的一切日常事务直接服从财务部经理的指令，向其负责并报告工作。负责财务会计部的日常管理工作。 2. 坚持贯彻、执行各项财务制度，加强对资金的管理。组织编制资金计划，考核资金使用情况，严格遵守财经纪律，协助财务部经理制定酒店财务会计制度，合理运用资金，提高资金使用效率，不断提高财务会计的工作质量。 3. 积极配合财务部经理审批计划内各项费用支出和物资采购等款项的支付，抓好财务管理、预算管理、会计核算等工作，按权限控制计划外费用的支付，参与酒店重大经济活动的预测和经营决策，提供可靠的会计决策信息，为总经理和财务部经理当好参谋助手。 4. 负责拟订重要经济合同和协议，编制酒店财务收支预算、会计报表、酒店总预算，并且负责向总经理、财务部经理报告财务状况和经营成果，审查对外提供的会计资料。 5. 负责督促合同和会计档案管理工作，执行酒店的各项计划指标，完成各项税金等上缴工作，加强计划完成情况的控制监督和检查考核，做好经济活动分析工作。 6. 组织本部门员工加强业务技能的学习培训，并且搞好与银行、税务及有关部门的联系，做好筹资融资等资金运作工作，并且对员工进行一定的工作质量考核，能够及时提供下属员工的任用、晋升、调动、奖励资料，关心员工的思想情况，抓好班组的精神文明建设。

（续）

岗位名称	岗位职责
应收账核算员	1. 负责检查、核算酒店里的所有应收账款账目，及时登账并反映客户欠款情况，确保应收账款账户的准确性，并且要积极执行财务会计部经理的工作指令并向其汇报工作。 2. 熟悉了解酒店对外签订的结算合同、协议、纪要的收费标准及结账方式，并负责全酒店的应收账款收款结算工作以及协议、合同与纪要的保管。 3. 负责每月按时编制应收账款报告志与账龄分析志，并且还要详细分析应收账款的回收情况，准备每月信贷会议所需的准确资料，对前台收银转来的有关转账发票是否与有关协议、合同、纪要价相符要进行仔细的审核，必要时应复核账单金额，并与夜审报表核对，发现问题应及时处理。 4. 严格按照合同、协议等规定的时间及时核对，并将结算之后的清单、账单等书面通知及时送给付款单位，努力加强检查的收款情况，做好催收工作。对没有按照合同、协议规定时间把账款汇交酒店的客户，应积极采取措施，组织催讨，并将欠款情况和催讨情况书面报告财务部经理。
财务部总稽核员	1. 主要负责执行财务会计部经理的工作指令及向其汇报工作，具体负责酒店的全部会计核算工作，对各项预算开支进行审核，对包括基建、维修采购等经过审计和领导批准的预算项目按合同条款把好关。 2. 负责审核工资发放表与工资发放现金是否相符、手续是否完备，前台抵减收入的各种凭证是否符合规定，根据各项财务支出计划、申购报告、购销合同等，审核所有自制与外来原始凭证是否符合要求、手续签章是否齐全、有没有超越计划标准范围等。 3. 在规定的权限范围内，收集会计核算资料，配合成本计划员一起协助部门经理做好酒店经济活动分析工作，并努力协助部门经理做好资金的控制使用。 4. 负责检查会计账簿的记账单并打印，负责审核所有收款凭证、付款凭证、附件是否齐全，转账凭证的会计核算内容是否准确、规范和完整，装订质量是否符合要求，抽查账目、账表是否相符，审核各类会计报表、各项费用、税金的计提是否正确，统计报表是否符合规定的编报要求。

（续）

岗位名称	岗位职责
财务部总稽核员	5. 负责分析资金运作质量，做好货币资金的安全防范工作，检查、监督货币资金和往来账户情况，考核各环节资金占用情况，提供有关分析资料，并积极配合部门经理做好对下属员工的培训、工作考核，并作好相应记录。
总账工资档案员	1. 严格按照国家财政政策的有关规定，对会计档案保管年限过期销毁档案，办理审批手续，并作好销毁记录，负责酒店的各类发票、单据的管理工作，直接对财务会计部经理负责。 2. 检查酒店的有价票证、正式收据及所有发票的使用情况和销号工作，及时清理漏号、跳号单据，并对各类会计凭证进行整理、装订、保管，如期间发现问题，应及时向核算管理人员反映。 3. 严格按照档案管理的有关规定，认真做好财务会计档案的建册、立卷、归档，财务会计档案未经许可，不得调阅、外借；确因需要查阅会计档案的要经财务会计部经理同意；妥善保管好会计凭证、账册报表等。
财务部总账员	1. 负责提供会计核算数据，计算利润或亏损，进行月底会计核算转账；严格按照财务会计部经理的工作指令执行每项工作任务，并且负责核算总分类账户及核算过程中的账务沟通。 2. 完成总账与明细账、一级账与二级账会计核对、转账凭证的计算机输入，负责相应调账记录、记账和会计账簿打印工作等，每笔记账都应保持准确。 3. 根据酒店和部门需要，负责编制各类会计报表，保证账表、酒店保险业务、各项税金及应缴款项的核算、计提，做好续保承付保费和索赔工作办理结算手续。
往来账核算员	1. 积极配合部门经理不定期对酒店各部门备用金进行检查，并审核与供应商的借贷付款合同，合理安排付款计划，办理有关财务结算手续，执行财务会计部经理的工作指令，并向其汇报工作。 2. 负责及时对营业收入及应收账户进行登记核对，做到账账相符，对暂收、暂付、应收、应付等往来账户核算，并对已收回款项的收据进行核销，如果发现超过规定期限而未经核销的收款收据，要及时查询签收人。 3. 负责加强对往来账款结算的管理，尤其应压缩各类应收暂付款

（续）

岗位名称	岗位职责
往来账核算员	余款，正确及时反映酒店与客户间的债权债务情况，并应加速回笼资金，做好往来账户凭证的制作、计算机输入、记账和打印账簿工作。 4. 负责月末的时候对其他应收账款、明细账的结余金额制表反映，并及时报送财务部经理进行审核。
银行出纳员	1. 严格按照银行有关结算制度规定执行，对稽核人员审核签章，配合财务会计部经理根据酒店经营计划、基建投资计划等编制现金流量表与资金预算表，以及对手续齐备的付款凭证进行复核后办理付款手续，并执行财务会计部经理的工作指令及向其汇报工作。 2. 负责资金核算，编制各项资金报表，负责正确反映资金动态、酒店的营业收支和一切往来款项的银行结算业务，加强与银行的联系，做好酒店筹资融资和其他具体工作。 3. 办理资金报批手续，审核应付款账单，检查合同结算执行情况，控制掌握最佳结算时间，审核支票内容，确保收入支票和付出支票正确无误，并且还要按日核对银行存款余额，填制银行存款余额调节表，并及时解决与银行存款余额的差异，以调整银行未到款项，使酒店银行账余额与银行对账单余额保持一致。 4. 负责编制银行出纳报告和打印银行日记账，监督资金合理配置、资金计划的执行，保证酒店各项计划实施所需资金，提高资金利用率和周转效率。 5. 随时掌握各个开户银行存款余额，做好信用卡业务的汇总、解交和财务处理；加强与银行信用卡的联系、对银行空白支票的管理，以及按照酒店支票领用规定做好支票的领用记录和核销工作，协调信用卡入账中出现的问题，并每天作出报告保证银行收支的有序进行。
现金出纳员	1. 严格按照银行有关现金管理制度及稽核人员审核签章，按规定限额提取库存备用金，保证一定量零票，确保各种日常经营的需要，执行财务会计部经理的工作指令，并向其汇报工作。 2. 负责酒店库存现金的安全及各项营业收入的现款清点、汇总及解交银行。 3. 负责编制现金出纳报告及打印关键日记账簿，并对手续齐备的付款凭证进行严格的复核后办理现金付款手续。

（续）

岗位名称	岗位职责
成本财产主管	1. 主要负责组织编制月度、季度、年度的物资申购计划，在保证供应、合理储备的基础上，加速库存资金的周转，负责呆滞物资的处理考核，落实存货资金周转天数的指标，主要执行财务部经理的工作指令，并向其负责汇报工作细节。 2. 主要负责酒店成本控制的日常管理领导工作，做好成本计划、成本预测、成本分析、成本核算以及成本控制等工作，并负责指导各责任部门做好相关工作。 3. 负责组织各项消耗定额的修订、检查和分析，材料与成本核算，做到数据真实、及时、完整，账账、账表、账物三相符，及时反馈信息，为成本预测和控制工作提供依据。 4. 负责组织本部门各岗位做好成本管理的基础工作，编制年度、月度的成本计划和做好费用预算工作，建立各项原始记录，严格计量验收，做好费用的审核、核算和控制工作，并分解指标到各责任部门。 5. 主要负责酒店在用、在库固定资产及各种财产物资的管理及固定资产增加、转移、报废、调拨、外借的审核，并做好月度、季度、年度成本费用的定期分析和专题分析，考核成本费用计划的执行情况，随时发现问题、分析原因，提出改进措施或在授权范围内行使成本费用否决权，并上报财务部经理或总经理等待最后的审批。 6. 严格按照规定要求，负责组织落实外购物资的验收、入库工作，掌握库存物资动态，控制物资库存储备量，加强与采购部门的工作联系，监督、控制采购成本。 7. 负责对本部门员工进行思想道德教育、业务技能培训、表现考核以此来提高部门员工整体素质，并负责组织、协调好各岗位工作，做好对下属员工的任用、晋升、调动、奖励等工作。
财务部保管员	1. 主要负责物资的保管、发放工作，做到保证供应、合理储备、安全卫生，合理利用仓库，分门别类保管好各类物品，保持库房整洁、卫生，要做到先进先出，防止损耗变质，每月向主管报告呆滞物品信息，主要执行成本财产主管的工作指令及向其汇报工作。

（续）

岗位名称	岗位职责
财务部保管员	2. 入库物资到货后，根据“入库单”、发票或验收单认真进行数量和质量的复验，并且严格执行领发制度，发放物资一定要凭手续齐全的“领料单”，直接进厨房的鲜活货要负责落实收货人签字认可。 3. 负责建立完善一物一卡制度和永续盘存制度，并根据“入库单”和“领料单”及时登记货卡，经常核对实物，做到日清、旬对、月盘，保持卡、物相符，并与供应部门及时沟通信息，制订各种物资存量的最高、最低储备定额，并及时根据定额督促申购进货，截止月底与材料核算员核对，做到账物相符。 4. 负责编制年度、季度、月度物资申购计划，在清仓盘点中若是出现差错、盈损就应该及时查明原因，上报处理。
成本计划员	1. 负责深入经营部门，分析成本、费用计划执行情况和升降原因，预测成本发展趋势，对照同行业资料，提出降低成本费用的途径和加强成本管理的建议，执行成本财产主管的工作指令及向其汇报工作。 2. 负责编制成本计划和费用预算，准确核算成本费用，按年、季、月分解指标，层层落实，保证年度计划的实现，最终确保报表的质量。 3. 负责采取不同形式开展部门、班组的经济核算，划小核算单位，督促控制成本费用计划的执行，并与有关部门建立和健全各项原始记录，完善定额管理、计量检验、正规记账等制度，为准确计算成本、加强成本管理提供有利的依据。 4. 负责控制集团购买力的审查报批与登记，做好成本费用的会计核算、成本费用的编制工作，并协助部门经理做好培训和考核工作，作好相应的详细记录，同时兼任物价员，负责执行有关物价政策。
成本核算员	1. 积极协助本部门经理与各部门核算员做好各项成本费用的管理工作，直接执行成本财产主管的工作指令并向其汇报工作。 2. 每天根据厨房的预算，准时地完成各部门的成本费用核算，并根据餐厅的预算，得出酒水毛利率。

（续）

岗位名称	岗位职责
材料核算员	1. 根据酒店的综合经营计划、消耗定额与实际消耗量、各部门物资申购计划、库存货物的生产日期及实际库存情况，会同采购部及各有关部门编制物资申购年度计划和月度计划，直接执行成本财产主管的工作指令及向其汇报工作。 2. 主要负责对入库单、进货单与发票验收单进行核对，做到制单有依据，收、付账手续齐全以及酒店各项材料、物资明细账的核算正确，如发现错误应及时纠正。 3. 负责及时收集整理记账凭据，打印账册，装订存档以及负责每月月底编制进、销、存月报表，并与一级账核对，做到账表相符、账账相符，同时与仓库实物进行核对，如有损益如实上报。
财产管理员	1. 负责组织各使用部门每年进行一次固定资产的全面清点，季末、年末与使用部门的实物账核对，并及时督促、协助处理清点中出现的盘盈、盘亏和其他问题，严格执行成本财产主管的工作指令及向其汇报工作。 2. 主要负责酒店的在用、在库固定资产以及各种财产物资的管理使用，并指导各部门二、三级财物账的建账与记账工作。 3. 严格按照规定办理固定资产的增加、转移、报废、调拨、外借等手续，参与固定资产更新、改造及大修理计划的编制，并且配合做好酒店仓库的管理工作，确保仓库财产物资的安全，加强对在库物资的管理，及时反馈在库物资的状况，向部门领导和财务经理报告。
票据复核员	1. 负责酒店的所有收据、发票的销号工作，根据发放记录，及时与已复核账单销号，如果发现有漏号、跳号问题，应及时查问清楚，并对长时间没有出现的号码，追查清楚，并将情况报告部门经理，直接对成本财产主管负责。 2. 主要负责核对餐厅、酒吧酒水的收、付、存日报表，账单所附取菜单、酒水单、厨房和酒水柜台存根等收据或者票据，如发现问题应及时解决、处理，并将最终的处理结果记入工作日志，若发现异常情况及时向主管汇报。 3. 每天必须负责核对酒水数量与当日仓库领料单的数据是否一致，其付出数量要与酒水单总数相符，其结存数量要与实物统一。

（续）

岗位名称	岗位职责				
票据复核员	4．每月的月终盘点，如果发现盈亏，就应该及时了解情况，并区分处理。如果属于正常消耗范围之内的，就应该填制盈亏报告单进行调账处理；如果发现有异常情况，就应该第一时间上报，并确保在酒水账、表、物一致的前提下结算酒水成本，以保证成本计算的正确性。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **采购部人员岗位说明**

岗位名称	岗位职责
采购部经理	1．直接对酒店分管领导负责，全面主持采购部工作，确保各项任务的顺利完成；并积极教育下属员工在工作中，要遵纪守法，对工作认真负责，不贪污、不受贿，按照酒店计划完成各类物资采购及安全保管任务，尽可能在预算范围内做到节支降耗。 2．负责督促采购组、仓库组负责人，审核年度采购计划、采购项目，加强对下属员工素质培训，不断提高员工的业务水平和工作能力，并努力做好审查各部门领用物资数量，合理控制，减少损耗的工作。 3．主要负责主持大宗商品的订购业务洽谈，督促下属仓库负责人保证物资供应和仓储正常，并把好进货的质量关。
采购部主管	1．酒店采购部主管直接对采购部经理负责，全面负责与跟踪中小宗商品订货的业务洽谈与采购组工作，确保各项采购任务的顺利完成，并检查合同的执行和落实情况。 2．熟练掌握酒店所需各类物资的名称、产地、型号、单价、规格及用途，提出年度采购计划，统筹策划和确定采购内容，对购进物资是否符合质量要求进行认真地检查，并对酒店的物资采购要求和与质量负全责，以确保酒店物资的正常供应。 3．负责教育采购人员在从事采购业务活动中，必须遵纪守法，讲

（续）

岗位名称	岗位职责
采购部主管	信誉、不索贿、不受贿，与供货单位建立密切、平等的合作关系，在互惠互利的原则下开展业务，按照酒店计划完成各类物资的采购任务，并在预算内尽量做到节省开支。
采购部仓库主管	1. 负责审核、控制各部门领用物资的计划与数量，严格把关，开源节流，直接对采购部经理负责，完成上级领导安排的各项任务，严格执行酒店的各项规章制度。 2. 认真学习本工作范围的业务知识，即：物资验收和保管知识、饭店管理知识等，熟记物资使用的变化规律、仓存物资品种，使管理科学化、规范化、条理化。 3. 负责协助经理对下属员工进行业务培训，耐心了解下属员工的思想情况，检查班组的出勤及工作情况，不断地检查工作进度，完成酒店各部门的物资补给项目，注意发挥与调动下属员工的工作积极性，激发其责任感。 4. 努力配合财务部做好盘点工作，及时调整账务，做到账实相符并及时督促保管员每月按时做好月报表的上报工作。
采购部采购员	1. 严格执行财务制度，购进的一切货物首先办理进仓手续，常到使用部门了解物资的使用状况，具体包括购进物资的规格、型号、数量等。 2. 对各部门所需物资尽量做到单据（或发票）随货同行，交仓管员验收（托收除外），如因外地物资不能单据随货同行，应按“急先缓后”原则安排采购，积极与供货单位保持良好的合作关系，并且将预先的合同数量通知仓管员做好收货准备。 3. 负责与仓库保持联系，落实好当天物资实际到货的品种、数量、规格等，把好质量关；通知申购部门，及时办理相关收货手续，下班前，必须作好当天的工作记录与第二天的工作计划。 4. 本部门在采购方面主要细分为食品、物资、能源三大部分，具体职责如下。 （1）食品采购员。 1）严格按照采购供应工作方针“廉洁奉公、严格管理、保质、保量、保供应”及“货比三家，价比三家”的原则开展工作。 2）负责食品、蔬菜、水果、饮料及海鲜的采购。 3）根据餐饮部和员工饭堂日常使用的食品原料，酒水品种、规格、

（续）

岗位名称	岗位职责
采购部 采购员	档次、数量，严格执行上级的采购指令，根据中、西餐行政总厨及使用部门经理意见保证质量和数量，有计划地按规定的采购程序进行采购，绝不超计划进货或购进伪劣货物。 （2）物资采购员。负责百货日用品、餐厅用具、布草、服装、陶瓷、鲜花、文具、印刷品的采购。 （3）能源采购员。 1）严格按照酒店能源的采购供应工作方针“搞好能源采购供应，保证经营管理需要及配合经营管理，做好能源采购计划，保证能源供应，开源节流，严格管理”开展工作。 2）根据酒店能源使用的品种、规格、数量，进行有计划的采购，并且负责酒店设备、电器、五金、零配件以及液化气等化工产品的采购。
采购部 收货员	1. 严格执行酒店的各项规章制度，收货员必须保证每天早上 8:00 点准时到位收货，并且要严把好质量关与数量关，避免供应商含水过称。 2. 收货员必须凭签批的“申购单”与使用部门严格按造厨师要求质量验收货物，其间，如果发现有不符合质量要求的拒绝接收，并要求供货商立即把符合要求的同一货物补齐。
办公用品 库仓管员	1. 严格控制常用物品的库存量，及时向部门申报补充材料清单，每天负责检查库区安全、卫生情况。 2. 负责验收采购入库材料，如有专业性较强的材料，就请使用部门的相关专业人员进行验收，严格杜绝次品材料入库，入库过程中要将物品进行分类摆放，保证物品摆放整齐且有条理。 3. 负责每月月底的物品盘点，保证账、物相符，并且能够随时发料，随时记录，输入计算机数据库存。
海鲜库 仓管员	1. 能够保证按时收货，且收货时，要严格把数量关、质量关；负责当天海鲜的领用手续，并将有关数据及时录入计算机。 2. 对工作要认真、负责、实事求是，且时刻保持库位的整洁、干净，如库位有任何异常情况，应及时向上级汇报，每月月底应积极配合财务部完成库存清盘任务。

（续）

岗位名称	岗位职责				
食品库仓管员	1. 负责每天的物品出、入库手续，入库时，应该按照物品的特点、性质及种类堆放整齐，对易串味、易挥发的物品要单独存放，入库数据要根据更新后的结果及时录入计算机。 2. 入库时要严把数量关、质量关，验收进口物资必须检查是否有防疫部门的相关检验证明，并且要严格控制好常用物品的库存量。 3. 仓库要保持干燥、卫生、通风，根据库存物品的保质期，要进行定期检查，以免造成不必要的损失。 4. 负责每月月初上报月仓库收、发、存报表；月底应清盘库存物资是否账物统一，并在盘存表里注明食品进库时间及到期时间。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **管家部人员岗位说明**

岗位名称	岗位细则	
管家部经理	岗位职责	1. 全面负责管家部的管理服务、日常质量管理及安全工作，检查与督促各管区严格按照工作规范和质量要求进行工作，实行规范作业，每日巡视本部门工作范围，及时发现问题，及时整改。严格执行客房部经理的工作指令，直接向客房部经理汇报工作。 2. 负责酒店的成本控制和预算管理，有效地组织洗衣部工作，严格控制各项成本费用。 3. 负责主持本部门的各项会议，审阅各管区每天的业务报表，密切注意客情，掌握重要接待任务情况，督促工作进度，解决工作中存在的各种问题。 4. 负责管家部员工的政治思想、服务宗旨教育、岗位技能培训等相关工作，关心员工生活，在抓好部门员工精神文明建设的同时，督促各管区有计划地做好技能培训工作。 5. 负责管家部设施、设备的使用管理工作，督促各管区做好日常清洁、维护、保养工作，定期进行考核检查，加强与其他部门的联系，树立整体营业思想，做好沟通工作。

（续）

岗位名称	岗位细则	
管家部经理	任职资历	1. 熟练掌握酒店管理基础理论知识，熟悉酒店设施、设备的使用、保养知识，懂得布草、公共卫生及绿化的具体维护规范，了解安全消防、卫生防疫和旅游法规，且能灵活处理客人投诉和各类特殊状况。 2. 负责组织和领导下属员工完成本管区的各项任务，积极组织员工，对其进行思想教育与业务技能培训，且能与其他部门与管区保持良好的工作沟通与协作。 3. 具有大专或以上学历，能撰写各类工作报告，有较强的语言表达能力，获得相关计算机资格证书，外语会话流利，通过酒店 A 级考核。
	工作经验	从事洗衣房主管或公共卫生及绿化主管分别一年以上。
公共区主管	岗位职责	1. 主要负责做好酒店公共区域的清洁和绿化工作。组织员工严格按照工作规范和质量标准执行，直接对管家部经理负责并汇报工作。 2. 负责管区内财产、物料用品的管理和领用，加强费用开支控制，督导员工正确使用各种设备设施、节约物料用品，并做好相关清洁、维护、保养及管理工作，发现设备故障应及时报修或提出更新意见。 3. 坚持服务现场的管理，了解员工思想状况，负责对班组员工的工作进行考核，关心员工生活，做好员工的思想教育工作，抓好班组精神文明建设及做好员工的业务技能培训，积极配合其他部门做好沟通与协作工作。
	任职资历	1. 熟练掌握客房管理知识，了解旅游法规、治安、消防管理条例，熟悉公共卫生及绿化的相关工作规范与标准。 2. 负责组织与指挥班组按规范要求和质量标准完成布草房的各项工作任务，对员工进行思想教育与业务技能培训，并保持本部门与酒店其他部门之间良好的工作沟通与协作。 3. 具有中专职业学校或高中毕业文化水平，能书写各类工作报告，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事公共卫生组或绿化组领班工作一年或客房工作三年以上。

（续）

岗位名称	岗位细则	
保洁领班	岗位职责	1. 熟悉公共区域内各种设施、设备及家电、器具的使用，定期检查，如发现问题，应及时报修或上报部门主管，严格执行公共区主管的工作指令并向其汇报工作。 2. 负责本班组员工的工作安排与考勤，以及对新员工的技能培训工作；督导班组员工，按照工作规范与质量标准，做好公共区清洁卫生，如地毯、沙发等公共用品的清洗，绿植的养护。 3. 负责器械的清洁，绿化工具的保管、保养，以及物料用品的领用、发放，每天做好交接班工作及交接记录，关心员工的生活与思想道德培训，抓好班组员工的精神文明建设。
	任职资历	1. 熟悉掌握酒店的公共区卫生及园林绿化，且必须严格按照相关的清洁服务规程与质量标准，熟练掌握清洁剂的性能、操作及保养方法。 2. 能正确使用与保养清洁器械及用品，安排和督导员工皖发规范要求和质量标准完成所属公共区域的各项清洁服务工作。 3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般性工作报告，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事公共卫生清洁工作两年以上。
保洁员	岗位职责	1. 定期检查责任区内各种设施、设备及家具的完好程度，如发现故障或者残损不全应及时向上级汇报或进行维修。绝对服从领班的工作安排，并且严格执行酒店工作规范和质量标准，做好责任区内的清洁卫生工作，并掌握花木的培育及修剪工作。 2. 严格按照绿化工作规范和质量标准，做好花木的培植、养护工作，做好清洁机械和清洁用品的保管工作。
	任职资历	1. 熟悉公共卫生、绿化管理以及清洁服务的工作规程和质量标准，懂得清洁机械、清洁剂及其他清洁工具的使用保养方法及具体性能。 2. 能够严格按照绿化的工作规范和质量标准独立完成绿化花草树木的栽培、养护、布置和清洁，能按清洁服务规范和质量标准，做好各项清洁服务工作；能正确使用和保养清洁

（续）

岗位名称	岗位细则	
保洁员	任职资历	机械和用品。 3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，有一般的文字及语言表达能力即可，外语通过酒店 C 级考核。
保养领班	岗位职责	1. 负责带领和督导班组员工，按照工作规范程序和质量标准做好公共区内硬件设施、设备日常的清洗保养工作，严格执行公共区主管的工作指令，并向其汇报工作。 2. 负责本班组员工的工作安排和考勤，以及对新员工的业务技能培训工作，并负责公共区清洗设备及保养工具的保管、维护保养，以及物料用品的领用与发放。 3. 熟悉公共区内各种硬件设施、设备及家具的使用情况，并掌握其性能，及时按要求进行保养，负责与酒店其他各部门之间的工作沟通与协作，关心员工生活和思想状况，抓好先进班组精神文明建设，负责交接班工作，并作好交接及工作记录。
	任职资历	1. 熟练掌握保养工作的管理规范与质量标准，了解保养用品及设备的正确使用方法，能够组织督导班级员工按照工作规范和质量标准完成各项任务。 2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般的工作报告，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事保养领班工作两年以上。
保养员	岗位职责	1. 严格按照保养规范与质量标准做好各项设施、设备的维护保养工作，认真服从保养领班的工作安排。 2. 负责检查责任区内各种设施、设备的完好情况，以及做好清洁机械和清洁用品的保养和保管工作，如有问题应及时报告与报修。
	任职资历	1. 熟悉保养工作规范和质量标准，并能按照清洁保养服务规范和质量标准做好清洁保养服务工作，懂得正确使用或保养清洁用品和机械。 2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能书写一般的工作报告，外语通过酒店 C 级考核。

（续）

岗位名称	岗位细则	
洗涤部主管	岗位职责	1. 负责酒店的成本核算，定期清查原料的使用情况，降低成本，减少各项费用开支。向上直接对管家部经理负责，严格执行和理解管家部经理的指令及其他各项工作安排。 2. 合理安排人力、物力，做好设施、设备的日常维护，消防、安全工作的宣传，以保证员工及饭店财产的安全。 3. 制定洗衣房的经营计划、规章制度、劳动纪律、培训计划、定期考核计划、处罚及奖励条例，提高员工的工作能力，做好创收工作。
	任职资历	1. 具备对各种布料的鉴别能力，中等专业学历，思想品德好，爱岗敬业。 2. 熟悉布草、客衣洗涤程序，并且对布草的日常运作的管理知识运用得当，具有相关培训员工的工作能力，身体健康，无传染性疾病。
洗衣房领班	岗位职责	1. 熟练掌握各类布草和工作服的使用、损耗情况，加强成本费用控制，及时提出更新、报废和添置计划，防止调换使用脱档。执行管家部经理的工作指令，并直接向其负责和汇报工作。 2. 督导洗涤组员工严格按照洗涤、熨烫工作流程，做好各类布草、客衣及工作服的质量检查、收调保管工作，防止短缺和不符合质量要求的布草和工作服流入使用部门。 3. 负责洗衣房员工的工作安排，考勤和对新员工带教工作，了解和掌握员工思想状况，做好思想工作，搞好各管区精神文明建设。 4. 负责洗衣房财产和设备的使用管理，督导员工做好日常的维护保养和清洁卫生工作，做到账物相符，搞好消防保卫工作，确保员工人身安全和酒店财产安全。 5. 负责处理客人的各类投诉、需求及咨询问题，并保证与其他部门进行良好的工作沟通与协作。
	任职资历	1. 熟练掌握客房管理知识，了解安全消防和卫生防疫法规，熟悉洗衣房的工作规范及各种洗涤设备性能及操作方法。 2. 负责对员工进行思想教育和业务技能培训，并组织和指挥班组按规范要求和质量标准完成布草房的各项工作，且能

（续）

岗位名称	岗位细则	
洗衣房领班	任职资历	积极保持与酒店其他各部门之间良好的工作沟通与协作关系。 3. 具有中专职业学校或高中毕业文化水平，能书写工作报告，获取计算机资格认证证书，外语通过酒店 B 级考核。
	工作经验	从事布草房领班工作一年或客房工作三年以上。
干、水洗熨烫工	岗位职责	1. 严格按照洗熨工作规范的质量标准，保质保量地完成各种布草、工作服及客衣的洗涤、洗熨工作，服从洗衣房领班的工作安排。 2. 负责工作场所的清洁卫生、各类机器设备的日常检查与维护保养、消防安全及各种物料用品的节约等相关具体工作。
	任职资历	1. 熟练掌握各类织物的特点及洗涤知识，懂得洗涤规程及质量标准，熟悉各种洗烫设备和洗涤剂的性能及使用保养知识，了解安全消防知识。 2. 能够严格按照工作规范和质量标准正确使用洗熨设备及用品完成洗涤熨烫任务。 3. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能正确填写工作报表，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事干、水洗熨烫工作两年以上。
布草保管员	岗位职责	1. 负责收调各类布草，贮存保管、分类清点、计数登记、发放布草等相关工作，并能按照相关操作手续做好布草的质量检查、贮存保管及准确收调，直接对洗衣房领班负责。 2. 负责检查和验收洗净的布草洗烫的质量、收调和检验废旧的布草，对不符合质量要求的布草提出处理意见和建议，保持布草房的整洁，做好布草房的卫生清洁和财产设备的保养工作。
	任职资历	1. 熟练掌握各类布草的品种、规格及使用知识，熟悉操作规程，使用要求及质量标准，知晓安全消防知识，并能按照工作规范和质量标准，做好各类布草的分类、检验、收调和保管工作。

（续）

岗位名称	岗位细则	
布草保管员	任职资历	2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能正确填写工作报表，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事布草保管工作两年以上。
工服房服务员	岗位职责	1. 负责检查和验收洗净的工作服，检验废旧的工作服，对不符合质量要求的工作服提出处理意见，执行洗衣房领班的所有工作指令，做好工作服的质量检查、贮存保管、收发和缝补工作，以及改制各类报废的布草。 2. 认真做好收领、发放工作服的分类、清点和计数登记工作，确保手续完备，准确无误。 3. 负责保持工服房的整洁，做好清洁卫生和财产设备的保养工作，贮存保管的工作服账物相符。
	任职资历	1. 熟练掌握各类工作服的品种、规格和质地，熟悉缝纫知识、操作技术和安全消防知识，了解质量标准和使用要求。 2. 具有中等职业学校或高中毕业文化水平，能正确填写各种报表，正确使用和保养缝纫设备及用品，外语通过酒店 C 级考核。
	工作经验	从事工服房服务员或相关服务行业两年以上。
客衣收发员	岗位职责	1. 负责客衣洗熨后的质量检验，并将符合质量要求的客衣按送衣程序送回客房，认真做好登记，服从洗衣房领班的工作安排，准确、及时地收取和送回客衣。 2. 负责洗衣房财产设备管理，认真收验客衣，核对件数、房号及洗涤要求，建立明细账，定期清点检查，协助洗衣房领班控制成本费用，认真检查客衣中是否有遗留物品，并作好记录及签收。 3. 负责接听电话，传达信息，作好记录；送洗衣账单到前台收银处，并保持办公室干净和整洁；负责做好客衣洗涤记录、客人洗衣账目的入账和生产记录的整理与统计工作。 4. 负责每月月底生产汇报总结与员工出勤记录，领取办公用具，安排零用现金的报销及所有相关记录的保存，认真完成直接领导安排的其他各项任务。

（续）

岗位名称	岗位细则					
客衣收发员	任职资历	1. 熟练掌握一定的会计和统计知识，熟悉应用文写作和文本档案管理，了解治安和消防管理条例。 2. 具有高中学历或同等学历，有文书档案工作的能力，获得计算机证书，能熟练操作现代自动化办公设备，处理办公室日常事务，外语通过酒店 A 级考核。				
	工作经验	从事客衣收发员工作两年以上。				
缝补工、布草员	岗位职责	1. 缝补工。 （1）负责客衣、布草、制服、窗帘、床罩、浴衣等的常规修补。 （2）负责将酒店各部门报废的棉织品改做其他用途。 2. 布草员。 （1）按照酒店对布草的用途来划分管理任务，对布草实行定期淘汰与更新制度。 （2）饭店日常运转所需的布件，由布草房直接配送，对于酒店全体员工的工作服，必须保证无破损，保证员工的穿戴整齐上岗。				
	任职资历	1. 缝补工。 （1）具有高中以上文化程度，有较强的语言表达能力及文字表达能力，爱岗敬业。 （2）身体健康，无传染病及其他严重疾病，具有基本的缝纫技能，可以做一些普通裁剪的缝纫工作。 2. 布草员。 （1）有耐心，对人礼貌、热情，责任心强，有良好的语言表达能力，会写交班日记。 （2）身体健康，能承担一定的体力劳动及频繁运输工作。				
备注						
负责人		直接领导		所属部门		
编 制 人		审核人		批准人		
编制日期		审核日期		批准日期		

❖ 工程部人员岗位说明

岗位名称	岗位职责
工程部经理	1. 负责制定与审核员工培训计划，定期对员工进行业务技能、服务意识、基本素质的培训，并直接对总经理负责，管理整个工程部的员工。 2. 全面负责工程部的节支运行，跟踪、控制所有水、电、煤等的消耗并严格控制维修费用，保证酒店最大限度的节能、节支。 3. 主要负责分析工程项目报价单，制定本部门的管理运行模式与组织机构，使其操作更加快捷，并能有效地保障酒店设施、设备的安全运行，配合保安部搞好消防、安全工作。 4. 对于酒店的相关重大项目应积极组织人员讨论并实施现场检查施工进度与质量，对完工的项目组织人员进行评估和验收，随时接受并组织完成上级交办的其他工作项目。
工程部主管	1. 负责协助工程部经理制定本部门的月度、年度预防性维修保养计划，有效保障酒店设施、设备安的正常运行，并直接向工程部经理负责，协助工程部经理管理整个工程部工作项目。 2. 协助主持部门工作例会，推行节能运行计划的实施和运行维修费用预算的控制，协调各班组之间的工作。 3. 负责协助工程部经理分析工程项目报价单，亲临现场检查施工与工程进度，并搞好与外部关系的协调及消防安保工作，以获得良好的外部环境与安全的内部条件。
工程部维修领班	1. 熟练掌握酒店设备的正常运行与维修，接收并组织实施工程部经理主管的运行调度令和日常维修工作令，检查维修质量，保证满足对客服务要求。 2. 根据工程部经理的要求，搞好班组管理，采取改进措施，提高工作效率，控制维修成本，监督外单位承担的大修、技术改造和工程项目，并组织人员密切配合，保证工程符合规定的要求，制定本班组的备品、备件计划，上报部门经理。 3. 负责协助工程部经理制定设备维修、技术改造和设备更新等计划，在计划执行过程中如发生问题及时向工程部经理汇报，制定公共区域、客房、餐厅的装饰、装潢、厨房设备等的维修保养计划，保证计划的有效实施。 4. 严格按照预防性维保计划对公共区域、餐厅、各大机房、客房

（续）

岗位名称	岗位职责
工程部维修领班	机电设备进行巡查，对查出的问题要及时发出维修通知，然后对安排维修故障设备的不同维修工进行工作情况统计，以保证这些区域的设施、设备正常运行，责任到人。
电工	1. 负责全面掌握涉及电类的各项工作，经常对组内负责的电工专业工作进行巡查，发现问题，及时处理，对“派工单”要准确无误地实施完成，并认真检查完成情况。 2. 合理调配好供电、电梯的运行及安排好电修值班，在保证服务水准的前提下，尽力节能，认真安排好预防性维修计划及巡查工作，严把质量关。 3. 制定供电设备运行、照明情况、照明灯具及照明控制开关的巡视、巡检制度，制定节电措施，并负责酒店各种大型活动的电力供应，如新闻发布会等大型会议，要提前进入工作场所，确保弱电系统不发生差错。
锅炉工人	1. 严格按照操作规程，执行运行主管的工作指令，做好水质管理确保锅炉的安全运行，确保所管辖的配电水暖空调锅炉系统的正常运行。制定并负责实施管理范围内设备的维修保养计划，保证这些计划按预定的规范与标准按时、按质完成。 2. 主要负责接收工程部经理及主管的各项运行指令，针对日常维修改造指令，监督、检查完成情况，且接受业务技术和服务意识培训，并负责改进措施。 3. 严格执行设备的维修保养制度，按照“三干净”：设备干净、机房干净、工作场地干净；“四不漏”：不漏电、不漏水、不漏油、不漏气，搞好班组管理，及时采取改进措施，提高改造效率。 4. 督促执行压力容器、计量仪表、安全装置的年度保养和报检工作，一旦设备出现故障应及时组织检修，发现隐患要及时把好技术关，保证所管辖系统设备经常处于优良状态，当重要设备发生故障时，要迅速处理，负责燃料节约、水电节约，水质的质量验收和评估。 5. 做好锅炉房日常维护保养及其附属设备（包括分汽缸的阀门、供水泵水处理设备）的维护保养和年度检修工作，做到勤检查，勤调节，保持锅炉压力稳定，做好节能工作。

（续）

岗位名称	岗位职责
锅炉工人	6. 坚守工作岗位，任何时候都不得私自离开工作岗位，按照规定做好巡视，禁止闲杂人员进入锅炉房，并做好各种运行参工作，杜绝“跑”、“冒”、“滴”、“漏”的现象，负责锅炉房的清洁卫生工作，做到文明生产。
电梯工	1. 严格按照电梯的安全操作和维修保养规程及巡回保养周期，执行电梯的周期性保养，并按规定内容准确记录填写“维护检查表”，以确保电梯安全运行；按规范实施电梯的维修保养并作好维保记录。 2. 负责电梯电源开关柜及照明设施的检查、维护与维修。坚守值班岗位，服从领班的工作指令，随时排除电梯的一般故障，保证电梯的正常运行。
水暖工	1. 严格按照工作程序，对酒店内的各种给排水设施、设备进行检修，并且保证指定工作一定能够准确、及时的完成。 2. 负责酒店内建筑及所有场地的排水系统管道、地下管道、地漏、阴井的清理、疏通；阀门及其辅件的维修保养。 3. 负责酒店制冷系统装置的主管道、冷却水、冷冻水、阀门及辅件维修保养。 4. 负责酒店蒸汽系统的管道、消防栓、消防水龙头、阀门、泵及其辅件的维修保养。 5. 负责客房卫生洁具，如：莲蓬头、洗脸盆、马桶、水龙头、地漏等设施设备的维修保养。 6. 负责酒店各厨房、洗衣场的进排水管道、水龙头、地漏等设施的维修保养。 7. 每天负责具体统计酒店总电量、水量、煤气量的能耗日报表。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编 制 人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 安保部人员岗位说明

岗位名称	岗位细则	
保安部经理	岗位职责	1. 负责制定、完善酒店安全保卫制度，部署保安部的工作计划并检查落实情况，督导值班经理工作，组织调查酒店内发生的重大事件、事故，并向总经理提出处理意见，汇报查处结果。 2. 负责协助人事部组织开展“防火、防盗、防破坏、防自然灾害”的四防教育和法制教育，审定各部拟定的安全制度、规定，报总经理批准后实施。 3. 协助总经理组织酒店防火委员会、治安委员会等组织，担任或选派各委员会副主任，并主持日常工作。 4. 负责维护酒店内部治安秩序，经常巡视酒店各重要“四防”器材设备，以确保保安人员和设备处于良好的状态。 5. 与当地执法部门及其他保安部门保持密切的合作关系，协助执法部门侦破违法犯罪案件和处理火灾。 6. 负责向本部门员工分派工作，保障员工和客人的生命安全，加强对酒店经济部门和要害部门的安全管理。 7. 主持本部门的工作例会，传达、贯彻总经理指令，重视内勤工作，组织好保安工作，档案资料的积累和科学管理工作以及酒店内从业人员的边防证和因私出境的审批，并积极配合完成总经理及上级业务部门交办的各项临时性保安工作。
	任职资历	1. 熟悉高星级酒店的保安业务，有四年以上高星级酒店保安工作经验，具备一定的组织领导能力，能独当一面组织实施酒店安全工作的各项计划。 2. 具有大专以上学历，熟练掌握酒店保安工作必备的法律专业知识，且有当地公安机关、消防部门岗位培训合格证。 3. 身体健康、思维敏捷、勇敢无畏、思想作风正派、精力充沛，具备以身作则、勤奋努力、冷静机智、观点正确、纪律严明、政治立场鲜明等职业精神。

（续）

岗位名称	岗位细则	
值班经理	岗位职责	1. 根据下属员工的具体工作表现，建议上级奖励或直接签单处罚，经理不在时，代行经理职权。 2. 督促酒店各部门落实安全管理岗位责任制，分析存在的问题，及时提出改进意见，促使各部门加强安全管理，可独立处理突发的各种治安问题，并调动保安力量处理应急安全事务。 3. 负责每天监督各班运作情况，包括人员、岗位、记录等情况，如遇突发事件，上呈事件处理报告，与人事部联合组织酒店员工的治安、消防常识培训，并组织消防演习。 4. 每 3 个月对员工进行 1 次业务水准、纪律、礼貌、英语水平评估，做表呈报保安部经理，每周上呈 1 份保安运作报告给保安部经理。 5. 督促各部门完善消防设施及消防组织，组建酒店义务消防队，定期组织人员检查各部门的消防设施，完善消防责任制，指导停车场、监控室、待命室工作，并且按时按质完成经理交办的其他任务。
	任职资历	1. 具备与其他部门员工保持良好的工作沟通与协作的能力，且具有独立接待客人、问讯嫌疑者、撰写安全报告的能力，掌握一定的擒拿格斗技巧，能够严格执行上级领导分配的各项任务。 2. 身体健康，具有高度的责任感和事业心，能坚决服从工作分配，且有两年以上高星级酒店保安工作经验。
保安部主管	岗位职责	1. 负责配合调查，向上级管理人员报告包括各种意外事故、遗失、偷窃等发生在酒店内的事件，并准备必要的书面报告，全方位检查酒店的安全情况，检查、监督保安员履行岗位职责情况。 2. 注意观察客人及其他人，在大堂、走廊等公共区域进行巡逻，积极发现侵犯行为和可疑行为，有礼貌地接近和提问可疑人物，积极配合大堂副经理处理各类安全方面事件。 3. 警告或驱逐事端制造者，提醒粗心的客人，经理、副经

（续）

岗位名称	岗位细则	
保安部主管	岗位职责	理不在时，指挥处理突发事件及暴力事件，若班内发生事件须记录清楚，及时向上汇报处理细节。 4. 负责履行所有普通员工和非管理人员都应履行的职责，及其可能被委派的任务，如遇著名人物或享有盛誉的人物出现在酒店内，而酒店事先无接待安排的，应及时通知上级，安排 VIP 服务员负责接待事宜。
	任职资历	1. 具有高中以上学历，掌握必要的法律常识和专业知识。 2. 身体健康，有很好的处理紧急状况的能力，遇事不紧张。
保安领班	岗位职责	1. 负责检查、督促本班各岗位保安设备、器材的使用保管工作，处理涉及客人生命财产和酒店安全方面的具体调查犯案事实经过，并呈报主管或经理，绝对服从上级领导，按时优质完成上级交予的任务。 2. 对本班保安员进行日常工作岗位上的培训，在当值主管的领导下，直接负责本岗位、本班次的安全保卫工作，负责妥善分派工作任务，安排在岗值勤人员的岗位，组织替换岗，保证重点部位保安人员不离岗。 3. 直接负责督促检查保安员执勤、着装、用餐、替代班等情况，检查本班岗哨、保安员坚守岗位情况，落实执行部门的通知，及时了解值勤过程中发现的各种问题及保安员的思想情况等，做好处理登记，并及时上报，负责完成当值主管交办的其他工作事项。
	任职资历	1. 必须具备较强的工作组织、协调能力。 2. 高中以上文化水平，有两年以上相关工作经验。
保安部文员	岗位职责	1. 掌握本部门各岗位工作情况、数据、收发和管理好本部门的文件、资料和文书的分类归档，负责收发本部门员工的来函、来信及资料，进行综合分析，及时上报部门经理。 2. 负责起草本部工作计划、总结和报告，接待处理外调、来函，管理本部门印鉴、介绍信、资料等。 3. 在部门经理的领导下，拟写各种文书材料，负责本部门的内勤工作，承担领导布置的各项工作。

（续）

岗位名称	岗位细则	
保安部文员	岗位职责	4. 对工作认真负责，办事积极，讲求效率，有计划性，能联系保安员，当好部门经理的管家和助手。 5. 负责本部门财物的具体管理，负责员工公用物品的领取、保管和发放并定期核对，领发本部门各项费用及办公用品，负责做好拾遗物品和缴获物品的记录保管工作。 6. 负责迎接并安排来访人员的食宿，能够积极团结同事，同心协力，做好其他各项工作。
	任职资历	1. 能严格服从上级领导的工作安排，团结保安员，性格开朗、活泼。 2. 具备一定的文字写作能力、计算机运用操作能力。
保安员	岗位职责	1. 熟悉本部门岗位的职责与操作流程，熟悉通讯器材和岗位上的各种设施，熟悉本岗位的周围环境及消防设施的分布和使用方法，对上级的指令要绝对服从。 2. 负责解决本岗位发生的所有问题，如发现可疑的人和事要礼貌地进行盘查或监控。遇有火警及其他事故，应及时报告，迅速扑救，或采取其他有效措施，保护好现场。
	任职资历	1. 具备敏锐的应变能力、高度责任感、坚强的意志力及行为自制力，能吃苦耐劳，有极好的忍耐性，且能无条件服从上级指示。 2. 具有高中以上文化水平，身高 1.75 米以上，五官端正，普通话标准。
保安部大门保安	岗位职责	1. 负责指挥客人车辆停泊与起行工作，做到手势程序到位，敬礼后帮客人开车门并进行礼节性问候，帮客人拿行李，雨天帮客人打雨伞。客人有重量物包携带，理应请示客人后帮忙提送。 2. 负责整个酒店的内外秩序与安全，注意观察所有外来人员的情况，疏散一切闲杂人员，如遇客人醉酒应做好扶送工作，善于发现一切可疑人员，对来访人员，按酒店规定进行登记管理，大门必须保持畅通无阻。

（续）

岗位名称	岗位细则	
保安部 大门保安	岗位 职责	3. 负责书信、报纸的及时收送，对酒店大门前的花草树木做好必要的保护，不得让外人随意采摘、踩踏及坐压。 4. 凭“物品放行条”检查酒店物品的外带情况，如果发现存在偷拿公物的现象，则应立即截留并上报领导。 5. 积极参加体能训练和业务技能训练，保持与各部门的联络，发生任何意外事情，必须立即合理地加以制止。 6. 定期巡逻，对自己的责任区域负责，了解客人车号以及上锁情况，对不上锁车辆必须提醒客人，阻止所有员工从大门出入，下班以后非工作需要，严禁员工进入营业场所，下班外出必须向部门经理请示。
员工通 道保安	岗位 职责	1. 营业时间内，员工一切外出须凭“放行条”方可放行，否则一律不可以外出；负责后门即员工通道的进出物品的检查，员工带出一切物品必须凭“物品放行条”方可放出。 2. 负责监督员工上下班打卡及进出佩戴工牌情况，如果发现有员工代打卡者一律记下工牌号上报处罚。 3. 定时巡视周围，如发现有可疑之事或人应及时处理，处理不了立即上报，严禁车辆、物品或人员堵塞通道，严格控制员工乘坐非员工电梯。 4. 积极参加体能训练和业务技能训练，随时配合酒店其他各部门及各岗位处理突发性事件，负责夜场安全。
广场保安	岗位 职责	1. 必须非常熟悉酒店外广场的地形，岗位的特点、性质、任务等，以保护酒店外围设施、宾客车辆的安全，防止被盗损坏。 2. 主要负责维护大堂门前的车道疏导，引导并指挥宾客的车辆停放在指定位置，且对宾客停放的车辆进行严格的检查，同时还需要将车辆出入的具体时间及车辆状况详细地记录下来。 3. 严禁在广场范围内兜售商品及聚众围观闹事，并且有效地控制、保护现场，禁止衣冠不整者、促销人员或者摩托车等非机动车辆从酒店的行车道进出，严格执行交接班制度。

（续）

岗位名称	岗位细则	
楼巡保安	岗位职责	1. 熟悉掌握酒店的各灭火器材及消防通道的具体位置，一旦发生紧急情况，能立即安排人员撤离或者进行火险抢救工作，纠正客人的违章行为和控制外访客人进入楼层，发现可疑情况及时通知监控室进行监控。 2. 负责维护酒店内公共场所的营业秩序，对酒店的重要部门巡逻，如 VIP 客房、办公楼层以及监控室等，如发现存在安全隐患，则应立即报告上级领导，但必须记录在案。 3. 按主管要求巡查各楼层，并于楼层签名记录，发现可疑的人和事要礼貌盘询。必要时，可调查服务台入住登记，但不得私入客房及服务员工作间。 4. 爱护公共设施、通讯设备，严格执行交接班制度，每天 12:00 后要逐层查询来访客人的情况，并做好登记处理准备。
大堂保安	岗位职责	1. 熟悉大堂客流动态，发现可疑情况和人员及时报告并留意跟踪；注意接待处办理手续客人的行李，以防被他人取走，负责维护大堂秩序，保证大堂安全及高雅肃静的气氛。 2. 负责保护大堂的公共设备与设施，注意观察并绝对禁止任何人对其进行敲打，雕刻或随意损坏。 3. 严格执行酒店的管理规定。 （1）严禁衣冠不整或穿非本酒店的工作制服人员进入；严禁精神状态不良者或者牵引宠物者进入。 （2）严禁携带易燃易爆物品或者携带有异味物品的人员进入。 4. 制止客人的违章行为。 （1）当客人在大堂内高声喧哗、闹事必须上前予以制止。 （2）对在沙发上睡觉或者有不雅坐姿的客人及带有醉意或有闹事苗头的人员进行制止。 （3）对于进入酒店并在大堂内从事经营活动的人员、在大堂内无事逗留者、长时间蹲坐大堂者等进行制止。 （4）对于擅自进入员工通道者或者无监护人在旁的小孩玩坐电梯者都应予以严厉制止。 5. 负责协助大堂副经理处理大堂发生的事故，重点保护前台收银、商务中心、总机房等要害部位，24:00 之后，必须时刻留意进出人员，对欲进楼层者必须展开仔细的信息询问。

（续）

岗位名称	岗位细则	
打卡处保安	岗位职责	1. 阻止旅客、不符合着装要求的员工、无关人员进入打卡通道（包括未当班员工）并对来访人员进行登记；熟悉打卡岗位工作特性、任务与要求。 2. 严格执行按照酒店的相关规定，仔细检查、监督员工和外单位施工人员进出通道情况，严查有嫌疑携带酒店物品的人或交通工具和严禁携带易燃易爆危险物品进店，一经发现照章处理。 3. 负责酒店后围的安全状况，阻止无关车辆、行人自通道进出，保证岗位 24 小时有人值班，维护通道口秩序，保证通道畅通，阻止无关人员搭乘货运电梯，爱护公共设施及通迅器材，严格执行交接班制度。
停车场保安	岗位职责	1. 必须熟悉停车场的地形，岗位特点、要求和职责，维护停车秩序，保证停车场的安全，保证停车场内的车辆停放整齐有序，按章登记好进出车辆，不得以任何借口索要小费，提高警惕，严防毁车、盗车事件发生。 2. 协助客人的车辆入场、停泊、下客，指挥客人车辆停放地点，做到排列有序，手势程序到位，敬礼后帮客人开车门并进行礼节性问候，帮客人拿行李，雨天帮客人打雨伞，客人有重量物包携带应请示客人后帮忙提送。 3. 阻止行人从车道出入和车辆逆道而行，发现通道堵塞及时进行疏散以防事故，有特殊任务，务必预留好车位，对 VIP 车辆及各种军警车给予优先停放并重点看护，对一些不能泊车区域坚决不准停放。 4. 对利用交通工具外运酒店物品的，要凭酒店相关部门的出闸证核实后放行，对进入酒店的物品严查细问，无特殊原因，禁止将易燃易爆异味物品带入酒店。 5. 负责搞好岗位卫生，爱护通讯设备，严格执行交接班制度。
消防主管	岗位职责	1. 在部门经理的指导下，负责建立健全酒店消防安全制度、防火应急方案，组织实施酒店防火安全委员会的各项计划，并进行监督检查。贯彻落实国家、地方有关消防方针、政策、法规，接受消防机关的检查指导。

（续）

岗位名称	岗位细则	
消防主管	岗位职责	2. 对全店员工进行防火安全教育，增强员工的防火意识，提高员工做好消防工作的自觉性，检查消防培训、消防考试情况，并开展各种形式的防火演习活动，检查消防设施、消防器材，如烟感器、消防栓、灭火器等是否正常、灵敏，落实危险部门、要害部门的消防工作，保证消防通道的畅通。 3. 负责开展各种形式的消防宣传活动，提高全体员工的消防意识，消防安全检查要注意排除一切不安全隐患，特别注意深夜的消防安全工作，监督指导各部门落实防火安全制度。 4. 制止各种违反消防法规行为，并定期向部门经理反映汇报消防工作情况。处理、落实消防文件，及时发现并帮助解决火灾隐患。发现火警时，组织带领义务消防队配合消防机关扑救火灾，保护现场，追查处理火警事故，参与调查火灾原因。
	任职资历	1. 熟悉酒店建筑布局，建筑材料的特点，消防通道走向，消防系统的布局，消防设备和设置情况，具有消防专业知识，熟悉、掌握政府和酒店有关消防的法规和制度。 2. 如遇火警情况能沉着冷静，有较强的应变能力，能迅速组织人员疏散和扑灭火灾。
消防领班	岗位职责	1. 负责编制有关消防表格，逐步实现表格管理法，整理消防业务档案，在保安部经理和消防主管的领导下工作，对上级布置的工作必须认真落实执行。 2. 积极配合主管对新入职员工和各部门义务消防员进行消防知识培训，负责检查酒店各部位的防火安全情况及各种消防设施、灭火器材，发现隐患及时督促有关部门整改，对于处理不了的问题写出书面报告，上报经理。 3. 负责将消防组每天的工作情况和酒店安全情况口头或书面报告主管，组织搞好消防宣传，出好“消防宣传”专栏，努力配合上级领导处理当班期间发现的问题，并且能够组织消防队员和各部门员工进行消防知识考核。

（续）

岗位名称	岗位细则	
消防领班	任职资历	1. 熟悉消防条例、法规和消防基本原理，熟悉酒店的消防设施、灭火器材性能，了解酒店消防工作程序、扑灭初起火灾及引导人员疏散程序。 2. 具有高中、中专学历或同等学历，具有工作责任心和吃苦精神，有语言和文字表达能力，会简单专业英语会话。
消防员	岗位职责	1. 负责办理“动火证”，负责处理报警和烟感器故障，服从领导，对上级布置的任务，认真落实执行。 2. 做好来访接待工作，接到重要电话，应作好记录，并及时将电话内容向领导汇报。消防值班室须 24 小时有人值班，消防值班员要注意接听电话，对出现的问题及时处理，遇到无法处理的问题应及时向上级报告。 3. 负责将各种消防宣传资料及时发放到各部门，接到火警报警，问明情况，作好记录，同时通知有关人员迅速赶赴现场，在未接到上级指示时，应坚守值班室，保持与现场有关人员和总机联系，准备随时传达上级的灭火指示。
	任职资历	1. 掌握高层建筑消防工作的特点和原理，熟悉酒店的消防设施、灭火器材的性能，熟悉酒店消防工作、扑灭初起火灾及引导人员疏散的程序。 2. 具有高中、中专学历或同等学历，有一定语言及文字表达能力，会简单专业英语会话，熟悉消防条例和法规。
义务消防员	岗位职责	1. 认真搞好消防宣传，普及员工消防知识，经常学习消防法规，掌握消防技能，搞好本岗位安全检查，发现隐患及时整改。 2. 负责协助本部门制订消防制度和重点部位的防火措施，定期进行训练，提高身体素质和火场反应能力，并能积极参加酒店火灾扑救工作，并协助查明火灾原因。
	任职资历	1. 熟悉酒店各区域地形、地物和消防设施的分布情况，具有一定的消防安全知识，以及熟练掌握各部位的防火措施和防火安全制度。 2. 具有高中、中专学历或同等学历。思想进步，遵纪守法，热爱消防工作，身体健康。

（续）

岗位名称	岗位细则	
防火安全领导小组组长	岗位职责	1. 全面组织部署和检查消防工作，并定期向当地公安消防监督机关报告消防工作情况，负责酒店的防火工作，贯彻执行《中华人民共和国消防条例》和其他有关消防法规。 2. 组织实施逐级防火责任制和岗位防火责任制，并定期进行防火检查，消除火险隐患，改善消防安全条件，完善消防设施，建立健全防火制度责任制和安全操作规定。 3. 领导义务消防队并开展工作，组织制定灭火方案和在紧急状态下的疏散方案，指挥并带领员工扑救火灾，保护火灾现场，定期对员工进行消防安全知识教育，组织消防业务技术操作演习。 4. 负责组织处理火警事故，管理和保护消防设施、器材并协助公安消防部门查明火灾原因。
防火委员	岗位职责	1. 实施逐级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作规定，并且负责酒店的各项安全防火工作，严格执行《中华人民共和国消防条例》及酒店内部制定的相关消防法规。 2. 领导义务消防队开展工作，对员工进行消防知识教育，组织消防演习，部署防火检查，总结、改善消防工作，并定期向公安消防监督机关报告工作情况。 3. 防火安全领导小组每月至少活动 1 次，开会研究检查酒店消防工作，调查处理火警事故，协助公安消防机关调查火灾原因。
部门防火负责人	岗位职责	1. 熟悉本酒店各部门设施的性能，定期参加消防演习和防火设施大检查，贯彻“预防为主，防消结合”的消防方针，熟练掌握防火灭火的知识，熟练使用和正确操作各类灭火器材。 2. 严格执行本酒店、本部门制定的消防安全管理制度，且能够勇于制止和劝阻任何违反消防安全制度的行为。 3. 负责维护和保养好消防器材及设备，定期进行消防安全宣传，对各部门员工普及消防知识，传授灭火方法，一旦发生火灾，应及时扑救和报警，同时注意保护现场。 4. 协助公安消防作战，引导消防队灭火并准确提供情况，每月参加 1 次消防训练，每次至少为 1 ~2 小时。

（续）

岗位名称	岗位细则	
内勤组主管	岗位职责	1. 在经理的领导下，对全酒店员工和长住客户开展安全及法制宣传教育，定期进行安全学习，对酒店在岗的一线员工进行“五防”（防火、防盗、防特、防恶性案件、防自然灾害事故）知识培训。 2. 掌握酒店各部位安全动态，经常巡视酒店内各重点部位和要害部位，并将情况及时向经理汇报；熟知酒店各项安全管理规定和制度；协助保安部经理督促、检查店内安全制度的落实，预防各类事故的发生。 3. 与各部门的治保委员保持密切联系，且努力协助保安部经理处理酒店内发生的各类安全事故；安排并指导开展群众性安全防范工作；能按时参加保安部的夜间值班，按照值班人员岗位守则处理好日常内保事务。
	任职资历	1. 具备高度责任感、敏锐的应变能力、坚强的意志力和行为自制力。 2. 具有大专以上学历，身高 1.75 米以上，五官端正，普通话标准，具备很好的沟通与领导能力，必须从事内勤主管或相关行业两年以上。
内保领班	岗位职责	1. 掌握重点线索和重点人情况，做到“四知”，即知本人情况、知家庭情况、知社会交往关系、知现实表现。发现问题及时报告，并采取安全防范措施。 2. 负责积极搜集与本酒店保安工作有关的信息，提高预测能力，并能根据内保主管的安排，调查处理发生在酒店内的一般性治安事件；积极协助治安管理有关部门查处刑事案件和与酒店有关的各种重大案件。 3. 负责努力开展各种调研活动，经常深入各部室了解安全制度的落实情况和职工的思想情况，对重点人的思想动态、现实表现及时掌握、及时汇报，努力配合领导完成其他项目任务。
	任职资历	1. 工作上能服从指挥、忠于职守，积极协助上级处理各种违法乱纪情况。 2. 熟练掌握治安保卫业务及酒店内保工作的规律，具有法律知识和法制观念。

（续）

岗位名称	岗位细则	
保安部 营业保安	岗位职责	1. 上班时间必须保证穿着整齐，仪表端庄，不得离岗，严禁与客人、朋友、同事、员工聊天、酗酒等违规行为。 2. 保持高度警惕，不得在营业现场使用公司各类物品和用具，非公事需要，严禁随意进入总控室、水吧台、收银台、厨房和仓库。 3. 预防和制止一切突发事件发生，阻止醉酒者进入舞池，随时进行巡视，确保执勤点周围一切安全，且能负责营业场所防火安全、财产安全及人身安全。 4. 负责营业场地的安全，营业结束后非公事任何人员不得进入，积极配合楼面部负责营业清场检查工作，发现可疑人物或事物都应及时进行处理，检查营业场所内有无没有关掉的水、电、气及其他设备。如发现存在安全隐患应及时处理并登记上报，积极参加体能训练和业务技能训练。
	任职资历	1. 具有高中以上文化水平，身高 1.75 米以上，五官端正，普通话标准。 2. 必须具备高度责任感、敏锐的应变能力、坚强的意志力和行为自制力。 3. 能吃苦耐劳，有极好的忍耐性，且能无条件服从上级命令。
监控员	岗位职责	1. 熟悉监控室岗位的职责、特点、任务与要求，且能严格遵守监控室的工作程序和机器设备的操作规程，熟悉酒店各种火警监视仪表，信号，开关的性能和作用，善于操控各种消防设备器材。 2. 爱护机器设备，不得随意拆卸机器设备。发生故障及时通知工程部技术人员进行维修或联系厂家进行维修。 3. 当值时要密切注视电视监控的画面和火警系统的信号，发生可疑情况及时录像和上报，并认真作好记录，若发现火警情况或接到火警报告要及时做好监控，将火警的地点、火势情况、燃烧物质、报告人姓名、抢救情况及时报告保安部经理和总经理。 4. 保持监控室的清洁卫生，定期对机器设备进行擦拭清

（续）

<table>
<tr><th>岗位名称</th><th colspan="5">岗位细则</th></tr>
<tr><td rowspan="2">监控员</td><td>岗位职责</td><td colspan="4">洗，延长机器使用寿命；能根据上级的指示，以最快的速度向公安消防部门报警，作好详细的记录，坚守岗位，以便随时掌握和了解现场情况。
5. 禁止利用监控室电话私聊，保证电话 24 小时要保持待机接收状态；严禁闲杂人员进入监控室随意乱动按钮开关；不得随意离岗、脱岗；严守秘密，不得随意将监控录像带借与他人观看；严禁无证人员进行维修调试。</td></tr>
<tr><td>任职资历</td><td colspan="4">1. 必须具备敏锐的应变能力、坚强的意志力、高度的责任感和行为自制力。
2. 具有高中以上文化水平，身高 1.75 米以上，五官端正，普通话标准，能吃苦耐劳，有极好的忍耐性，且能无条件服从上级命令。</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>直接领导</td><td></td><td>所属部门</td><td></td></tr>
<tr><td>编 制 人</td><td></td><td>审核人</td><td></td><td>批准人</td><td></td></tr>
<tr><td>编制日期</td><td></td><td>审核日期</td><td></td><td>批准日期</td><td></td></tr>
</table>

第二章 酒店前厅部管理工具

● 前厅制度

❖ 前厅部组织结构图



❖ 前厅部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 负责酒店前厅部的各项规章制度的制定、实施与监督，并根据实际情况进行不断完善。 2. 负责为客人提供客房、价格及其他相关服务的详细信息咨询。 3. 负责贵宾以及重要团队客人的接待服务及管理。 4. 负责散客的行李入店、入住登记、住宿消费记录统计、结账手续办理以及客人的离店服务。 5. 负责礼宾及客人引领服务管理。 6. 负责客人的各种商务及用车服务管理。 7. 负责入住客人的行李寄存、委托代办等服务管理。 8. 负责协助处理客人的投诉以及前厅部出现的各种紧急突发事件。 9. 负责完成客人的资料、要求及建议等相关信息的的收集、整理与汇总，并且积极完成酒店领导交办的其他工作任务。				
权力	1. 有权制定并实施酒店公关营销的相关章程，以及对酒店前厅部的工作与发展有参与权与建议权。 2. 有权参与酒店经营战略计划的制订与实施并且具有要求相关部门配合相关工作的权力。 3. 具有酒店前厅部各项费用的控制权、建议权以及客人的投诉处理权。 4. 具有前厅内部组织机构的建立权，内部员工聘用、考核、解聘以及其他部门人员的提请处罚权。 5. 具有对前厅内部工作开展的自主权及其他相关权力。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅早、中、晚班工作分配原则

项　目	项目内容
早班	1. 早班工作人员应负责做好夜班的交接工作，了解前夜值班具体情况、处理结果及需要本班解决处理的工作。 2. 早班工作人员应清楚前夜酒店客房部的开房情况、当天的到房数、走房数、可开房数及客房状况。 3. 早班工作人员应了解当天的开房状况，具体有多少 VIP 客人、特别客人以及散客及团队客人等。 4. 早班工作人员应提前准备当天退房客人的详细资料，便于及时处理客人的退房事宜。例如，必须做好客人的离店服务、离店结账及客房钥匙收回等相关手续。 5. 前厅负责问讯的员工对新收到的邮件及报纸要按时送到客人房间，尤其是客人要求代寄的邮件更应该及时通知行李员送出投寄。 6. 截止每天中午 12:00 时，对仍没有退房的散客早班工作人员要及时与客人取得联系，确定客人的离店时间，如客人要续住，应请客人办理相关续住手续。 7. 早班主管负责每天检查夜班同事交接的各项工作任务，包括各种报表填写是否准确，以免开错房间，并且还应提前准备好当天预订客人的各项服务步骤以及入住客人的接待服务。 8. 早班工作人员在当班的过程中，如果有重要通知及有待解决的事情和问题，必须将交班记录写清楚，并且要认真完成上级交给的其他各项工作任务。
中班	1. 中班工作人员应清楚当天的到房数、可开房数及客房状况，与早班同事做好工作交接，清楚早班发生的事件、具体情况及处理结果等，以及需要中班下一步继续解决的问题与特别注意事项。 2. 中班工作人员应负责做好迎接客人到店的一切准备工作，有条不紊地为客人办理入住手续。并清楚地掌握当天的开房状况，有几个 VIP 客人、散客及团队客人。 3. 中班工作人员应熟悉客房预订资料的内容，尤其是 VIP 客人、特殊客人以及他们具体的服务要求。 4. 中班工作人员应负责做好离店客人的结账、钥匙收取等手续。

（续）

项　目	项目内容
中班	5. 中班工作人员应能够熟练地为客人介绍酒店内所有的服务项目与设施，具备较强的销售意识，且能准确、快捷地将住店客人的资料进行分类整理，并能在有效的时间内将资料分发有关部门，以此保证住店客人的资料全部归档。 6. 中班工作人员应按照酒店规定严格检查入住客人的相关证件，对临时入住的客人必须进行个人信息登记，以此确保住店客人及酒店的财产安全。 7. 中班工作人员应负责住店客人的接待工作，对客人的意见、投诉的接待一定要做到耐心、礼貌、快捷、细致；要对因故不能按时到店或取消预订的客人，进行准确的认定，然后书面通知酒店内的有关部门。 8. 中班工作人员应提前将第二天“预期离店客人情况表”填写好，按时分发到相关部门，以便总台与各部门提前准备相关手续服务工作，并且负责客人的各种服务项目预订，将客人的信件、邮件、留言等相关物品尽快交到客人手中。 9. 中班工作人员在当班的过程中，随时关注大堂动向，如有重要情况或者可疑现象及时向大堂副经理或保安部汇报，并积极配合他们展开工作，以维护大堂的安全，避免意外发生，要积极配合上级领导完成其他各项工作任务。
晚班	1. 晚班工作人员应负责做好与中班员工的交接班工作，清楚中班过程中存在的问题、具体情况、处理结果以及有哪些工作需要向夜班同事交代的，需要夜班继续注意或者解决的问题，应该在当班日记中特别注明，并根据需要制作各种报表。 2. 晚班工作人员应继续负责做好住店客人的接待工作与入住手续办理，并积极配合与财务部的夜间核数员对当天客房的收入情况进行共同审核。 3. 晚班工作人员应负责把当天到店的全部客人临时住宿登记资料进行分类、整理，并对其进行仔细查看，以确保资料内容的正确，负责快速、准确地制作当日的营业日报表，并将当天的营业情况报告相关管理部门。 4. 晚班工作人员应负责打印当日各项报表，整理第二日抵店客人

（续）

项　目	项目内容				
晚班	的预订资料，认真核对，检查客房的钥匙，开好团队名单，将其分送到有关部门及相关人员，并把检查的结果写在交班日志上。 5. 晚班工作人员应负责整理总台柜面，保持整洁美观，并时刻注意大堂内是否有可疑人员或情况，要时刻保持与值班经理及各部门值班人员的密切联系，以便有事发生时能及时通报处理。 6. 晚班工作人员应将当天因故未能得到及时取消的客人预订资料一定要交到早班员工手中，并通过他们，将资料退回到预订处并仔细核实客人是否还会到，以便做好接待准备，当班过程中发生的重要事情及相关处理结果必须写下交班记录，并配合上级领导完成其他各项工作任务。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅各岗位纪律、准则

项　目	项目内容
准则 1	所有员工必须保证每天上班之前对告示栏上的新内容进行仔细、认真的阅读。
准则 2	所有员工在当班期间，除了紧急事件发生外，严禁使用酒店电话进行私人沟通，私人电话只限于工作时间之外使用后台指定的电话。
准则 3	酒店内所有员工的服装要保证干净、整洁，且每位员工的制服上面都应有自己相应的号码或姓名，以免混淆，此外还应做到制服要勤换洗，以保证其干净、整洁、无异味。
准则 4	员工个人卫生一定要符合酒店所规定的标准，酒店所有员工都应该按照以下规定标准做到：勤洗澡、勤剪指甲、勤理发；尤其是女员工，应该适当地化淡妆，妆容一定要适度。
准则 5	前厅所有员工必须保证前厅各柜台、后台办公室以及酒店内的其他工作场地的舒适、干净、整洁；各种器具、文具、报表应摆放整齐，同时应保证每班组间的交接报表有足够的备用量。

（续）

项　目	项目内容
准则 6	酒店内部管理制度中有明确规定，不允许迟到、早退。
准则 7	酒店前厅部总台必须保证 24 小时都有足够的人员在岗，并且按照相关规定，一般情况下不得少于两名总台值班人员。
准则 8	上班时间严禁员工聊天，探讨私人问题，同时部门经理也应该适当关心下属员工的个人生活问题、询问工作中是否有困难，但此类讨论与关怀仅限于工余时间。
准则 9	员工如遇到困难或者因为特殊原因不能按时上班，必须事先向前厅经理或部门主管请示，以便进行人员调配。
准则 10	酒店员工用餐时间均由各部门主管或者带班领导进行妥善安排，工作餐地点按照酒店规定安排在员工餐厅。
准则 11	酒店员工日常休假与年假安排均由各部门主管负责，并经前厅经理审批，所有休假须提前申请，以便于岗位人员调配。
准则 12	前厅所有员工每天上班前必须认真、仔细阅读工作交班日志，以便更熟悉当天的工作安排。
准则 13	所有员工上岗期间，严禁嚼口香糖、吃零食等以及私自脱岗、离岗。
准则 14	所有员工上岗期间严禁看与工作无关的杂志、报纸、小说等。
准则 15	所有员工上岗期间严禁在营业场所及其他公共场所吸烟、喝酒等。
准则 16	正常上班时间严禁前厅各工作台、后台办公室等公共办公点私自存放食物或其他私人物品。
准则 17	酒店前厅各工作柜台、办公室等工作场所，除本部门员工外，严禁接待私人访客或其他部门无关人员。
准则 18	上岗时的个人工作状态直接影响着个人形象，而个人形象又直接影响着酒店形象，酒店形象与经济利益有着直接的影响关系。故而，营业时间内，所有工作人员严禁做出倚靠柜台、无精打采、手插口袋或交叉于胸前、随地扔垃圾等不良行为。
准则 19	上岗期间，所有员工除了携带个人工作必需品之外，其他与工作无关的物品一律不得摆放在前台，特殊情况应提前请示上级。
准则 20	上班时间，所有员工一律使用普通话与客人进行交流，不得随意使用地方方言，且禁止在营业场所大声喧哗或聊天。

（续）

项　目	项目内容				
准则 21	当班时间，任何员工不得离岗、串岗；下班之后，员工不得在酒店营业场所内长时间停留，当班期间除了吃饭时间或安排的休息时间外，一律按照要求坚守工作岗位。				
准则 22	上班期间，所有员工没有特殊原因，不得让客人等候，即使手头有很重要的事情需要处理，也应先和客人沟通后，请客人稍候。				
准则 23	上岗期间，如遇到客人因为酒店服务不到位而投诉，经理就应该出面亲自处理，耐心听取客人投诉意见，并适时地按照客人的建议采取一定的行动。				
备注	所有相关酒店岗位纪律与准则的制定与实施都应该是相辅相成、相互配合的，不应该存在任何的矛盾与冲突。				
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前台稽查操作制度

项　目	项目内容
执行前准备	1. 酒店内部各营业点制作出的所有报表数据必须与实际收入保持一致，报表应该左右平衡、账单齐全，还应该盖上会计处的收款章，账单上应有明确的付款方式。如果客人需要底单，底单也应盖上结算章。 2. 收银员在收取外汇时，应该按照当天的牌价进行折算，而旅行支票则应扣除相应的贴息，所有客房的房租折扣应统一由部门经理签字认可，客房的免费住用必须由总经理或副总经理批准签名。
稽查步骤	1. 酒店内部制作的报表必须严格按照订单所指房间的类型、天数，包括加床、餐费等服务细则名目填写，而报账单位的相关报表必须保证资料齐全。 2. 所有账单都必须保证单据齐全，如因特殊情况缺少单据，必须说明情况，若数额减少则一定要主管负责签字，如有客人拒付，则应由大堂副经理签名确认。

（续）

项　目	项目内容				
签名核实	1. 若酒店内有客人要求退款，必须严格按照酒店财务部制定的有关规定进行操作，经由主管确认签名以及客人亲自签名。 2. 团体的房租必须当天将相关数据输入计算机，如有团体数据没有及时输入计算机数据库中，应及时向收款处报告。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅入住登记制度

项　目	项目内容				
登记制度 1	前厅接待员必须严格按照公安机关所要求的表格填写入住客人的资料。				
登记制度 2	住客必须使用本人自己的相关有效证件登记。				
登记制度 3	所有的“入住登记表”必须有住客的亲笔签名。				
登记制度 4	住客的有效证件必须按照公安机关的相关要求进行扫描。				
登记制度 5	顾客入住酒店的登记时间不得超过三分钟。				
登记制度 6	一般顾客的入住登记表均为一式三联，一联交给财务，一联交给外事科或派出所，一联总台留底，顾客入住登记表必须严格按照公安机关的相关规定保留三年。				
登记制度 7	顾客资料应如实、准确地输入计算机数据库。				
登记制度 8	任何人不得以任何借口或理由扣押客人的有效证件。				
登记制度 9	前厅部接待员必须时刻关注公安机关下发给各酒店或者酒店各部门的黑名单。				
登记制度 10	前厅部接待员必须能够准确地辨认顾客的各种有效证件，防止住客使用伪造或者无效的证件。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅部工作沟通与协作制度

项　目	项目内容
前厅部内部工作沟通与协作制度	1．预订处与接待处。 （1）每天预订处的中班班组人员在下班之前必须把第二天的“贵宾通知单”、预计到店者及第二天“预订单”的第二联交到前厅接待处。 （2）如果预订处人员已经下班离开，则由接待处完全负责代接预订，准确填写“预订单”，等第二天早上再交回到预订处，并由预订处将详细信息直接输入计算机。 （3）当预订处在当班时间接到接待处早班人员送来的“客人未到通知单”、“房态表”、“未预订报告”或“取消通知单”时，必须将所有信息进行存档。 （4）如果接待处遇到直接预订的客人，接待员也应该认真接待并进行代接预订，并按照具体情况填好“预订单”后交到预订处。 （5）预订处除了将团队的“预订单”、电传、传真及名单在团队到达前一天交到接待处之外还应向接待处提供有关客人的预订信息情况。 （6）如果是 VIP 客人入住，预订处必须将“礼品单”填写清楚，并将“礼品单”的第一联交予接待处。 （7）如果入住客人有用餐要求，预订处应该根据餐饮部提供的用餐地点，清楚地写在“预订单”上并交予接待处。 2．预订处与行李处。 （1）前厅预订处中班班组人员必须把第二天需要接机的客人名单、客人到店时间、“通知单”以及“VIP 客人到店通知单”在下班之前送到行李处。 （2）若前厅预订处接到当天飞机航班的相关信息，应打电话立即通知酒店行李处。 （3）酒店前厅预订处应该把下周团队预订的客人数量统计报表交到行李处。 3．商务中心与行李处。 酒店商务中心需要的报纸、杂志每天定时、每月定期由行李处工作人员送到商务中心，并由商务中心工作人员负责按时签收。 4．商务中心与接待处。 酒店商务中心接收到客人的传真或电传时，应在记录本上进行登记，由商务中心人员及时送到总台，并由总台人员负责签收。

（续）

项　目	项目内容
前厅部内部工作沟通与协作制度	5. 电话房与商务中心。 入住客人如果要求商务中心为其提供长途电话代打服务时，无论所拨打电话是人工长途还是直拨，商务中心都应该及时通知电话房，并由电话房话务员直接代拨电话，然后再将接通后的电话转接到商务中心，待客人通话结束以后，商务中心可向话务员索取通话账单，话务员必须负责做好账单，并送交到酒店商务中心。 6. 电话房与接待处。 （1）当入住客人在总台办理登记手续时，由总台负责通知电话房总机，并为客人入住的客房开通国际电话与国内电话直线。 （2）当入住客人向总台提出附加叫醒服务时，由总台负责通知电话房，电话房的话务员必须详细记录客人的相关信息，如房号、叫醒时间，服务结束之后需要互报工号；同样的程序，团队叫醒服务的提供也由总台交予电话房进行办理。 （3）酒店前厅总台收到相关留言时，应该及时输入计算机，并通知电话房开启留言灯，待总台发送留言之后，再将留言从计算机中删除，同时也应该通知电话房关闭留言灯。 （4）如果酒店电话房的话务员所提供的叫醒服务未能叫醒客人时，应该及时通知大堂经理，并另行安排工作人员迅速叫醒客人。 7. 大堂经理与接待处工作人员。 （1）若客人需要寄存或委托交付贵重物品，如护照、机票、相机等，酒店前厅接待员应及时通知大堂经理并请代为保管。 （2）夜班接待员每天必须把在店客人名单以及第二天的“贵宾通知单”全部打印好再交给夜间值班的大堂经理。 （3）总台接待员每天必须在10:30～20:00将每天新增的VIP名单、打印或复印好的房态表交给当班的大堂经理。 （4）酒店值班大堂经理一定要随时督查员工的工作完成情况与值班纪律。 8. 大堂经理与行李处工作人员。 （1）当VIP客人抵店时，由行李处主管或领班负责安排指定一部专用电梯进行等候。 （2）当VIP客人离店时，由酒店大堂经理和行李员一起上楼，并由行李员直接负责搬运行李，大堂经理负责与客人沟通，并征求其入住过程中的宝贵建议。 （3）由行李处行李员负责将相关报表整理、发送。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	1．前厅部与餐饮部。 （1）前厅部总台预订处在得到团队预订信息后，应立即安排工作人员填写“餐饮预订通知单”并送到餐饮部。如果预订事宜临时有变，预订处应迅速与餐饮部取得联系，进行细节沟通。 （2）待团队抵达之后，总台接待员应该询问领队第二天的早餐时间，同时还应该把具体的用餐地点告诉领队，然后迅速与餐饮部取得联系，填写团队名单，其中具体内容包括：团队的用餐人数、用餐时间，并复印一份后及时送到餐饮部。如果临时出现用餐人数变化，接待处应该立即填写“膳食变更通知单”再将其送到餐饮预订处。 （3）如果有没预订的散客想要包早餐时，接待处应及时发送“膳食通知单”到餐饮预订处，并向餐饮预订处询问客人的具体用餐地点。如果客人想要延长其住宿时间，接待处应把填写好的“膳食变更通知单”及时送到餐饮预订处，餐饮预订处应该以备忘录的形式通知接待处客人的用餐地点。 （4）如果预订者为 VIP 客人，则应由总台预订处填写相应的“礼品单”，并送到餐饮预订处，而总台接待处的夜班班组每天负责复印一份“VIP 来访通知单”给餐饮部，并及时通知餐饮部第二天到达的 VIP 具体情况，其内容主要包括：VIP 的级别以及相应的特殊要求等。 （5）酒店每天新增的 VIP 客人，总台接待处都应先通过电话通知到餐饮部，再填写“礼品单”送到餐饮部。 （6）酒店前厅每天都要向餐饮部通报可以免费用餐及享用酒水的客人的姓名、房号、优惠时间、指定餐厅、签发人等相关信息，并填写相应的单据，如果 VIP 客人没有到，总台接待处应立即通知餐饮预订处。 2．前厅部与保安部。 （1）如果酒店有接待 VIP 客人的任务，前厅必须向保安部发出相关通知，即要求保安部协助前厅在整个接待期间负责对酒店所有楼层、车道以及公共区等相近区域做好安全保卫工作。 （2）如果客人预订的叫醒服务在实施的过程中，已经两次叫醒都没有效应时，应该由大堂经理亲自前往客房叫醒客人，如果依然没有反应，而客房房门又是反锁，那么，大堂经理必须立即通知值班保安或值班领班以期开锁进房。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	（3）每天的23:00以后，如果有滞留在客房内的访客，应先由总台接待员电话提醒，请其尽快离开。如果无效，则应由大堂经理与保安人员一起前去劝其离开。 （4）凡在大堂内进行巡逻的保安部人员必须与前厅员工共同努力，以保证大堂气氛的安静，并做好一切安全事故的防范工作。 （5）酒店区域内的所有交通指挥工作都应以保安部为主，前厅行李处的所有行李员都应做好积极配合，若发现存在易燃易爆物品或者客人的逾期行李物件，都应由前厅行李处上交到保安部进行程序上的安全处理。 3．前厅部与客房部。 （1）楼层与行李处。 1）团队客人行李进房。如果客人已经进房，行李员可以将行李送到客人的房间；如果客人还没有进房，总台接待处可以直接通知客房部，客房部再通知楼层服务员并使其和行李员共同将客人的行李送入客人房间。 2）团队客人行李出房。入住的团队客人需要退房时，其所有行李应放在房门口，并由行李员统一将行李搬出楼层，若客人不在房内，需由楼层服务员陪同一起进房。 3）散客行李进房、出房。若客人在房内，则不需要由楼层服务员陪同便可进入房内。若客人不在房内，便应由楼层服务员陪同一起进入房内。 4）当行李员需要给客人送报纸、杂志或者相关通知时，都应选择从客房门底缝下轻轻塞入。 5）客人提出换房要求时，前台“客房变更单”的一联应由行李员交到楼层值班台，并由楼层值班台通知楼层领班。 6）客人换房通过后，行李需要进入更换后的客房：若客人在房内，则由行李员直接带上新房间的钥匙并换下原房号的钥匙，并替客人开门，送行李到客人更换后的房间内；若客人不在房内，则应由楼层服务员带领其打开客房门，行李员在楼层服务员的陪同下把客人的行李送到客人更换之后的房间。 （2）楼层与接待处。 1）当客人办理完入店登记手续之后，无论是散客还是团队客人，前厅总台都应立即电话通知楼层值班台。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	2）客人离店。 ① 如果入住的客人在 12:00 之前已办理退房手续，但在 12:00 过后依然没有离店，楼层服务员应及时通知客房部，客房部再电话通知总台，由总台接待处工作人员再与客人确定具体离店时间，时间确定之后，用电话通知楼层值班台。 ② 入住的散客如果要正常退房时，前厅收银处应该立即通知楼层的值班台，并让值班台核查客人是否用过客房内小冰箱或小吧内放置的饮料，确定完毕之后，领班再将具体信息反馈给前厅收银处。 ③ 住店 1 天的客人在当天 18:00 之前提出退房，应由总台通知楼层值班台，并进行相关手续的办理。 3）关于 VIP 客人的接待流程。 ① 酒店总台接待处接到 VIP 客人到达的通知，应立即通知客房部，并通知 VIP 客人到店的准确时间。总台应把每天接到的 VIP 客人报告送到楼层值班台，VIP 客人到来前的查房应由客房部认真负责。为 VIP 客人入住的房间准备的鲜花、水果等都应提前送入，一旦 VIP 客人进入客房之后，楼层服务员则应及时送欢迎茶进客房。 ② 客房部如果安排人员送鲜花、水果进入客房之后，发现 VIP 客人并未进房，接待处则应立即通知楼层值班台与送餐服务处的工作人员，再作时间上的调整。 （3）前厅递交客房部表单有： 1）入住的团队客人通知单必须填写清楚团名、团队编号、房号、领队、陪同房号、进房、退房时间以及对服务的特殊要求。 2）入住散客到店通知单必须填写清楚客人姓名、国籍、证件号码、房号、进房及退房具体时间。 3）当天的离店报告必须填写清楚客人的房号、楼层。 4）酒店 VIP 报告必须填写清楚 VIP 客人的姓名、国籍、证件号码、人数、等级、进房、退房的准确时间。 4. 前厅部与公关营销部。 （1）酒店公关营销部经理主要负责签字及对入住的 VIP 客人签折扣单或免房租委托书，若前厅预订处接到相关打折或免房租的单子或委托书，都应该按照具体要求予以合理安排。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	（2）前厅预订处必须在每月月底向公关营销部递交下月预计住房状况表，其中的内容包括世界各国的分列人数，各旅行社的散客及团队人数，外企公司的散客及团体人数，自由散客人数，长包房人数，办公所用房间的时间与人数、长包房的时间与人数等相关具体信息。 （3）前厅预订处应在每月月初向公关营销部递交上一月的住房情况，其中的内容有：世界各国分列人数，各旅行社散客及团队的人数与次数，外企公司的散客人数，外协单位的散客及团队人数与次数，自由散客的人数，办公用房的人数与天数，长包房的人数与天数，整体客房的出租率、营业总额及平均房价。 （4）前厅预订处接受的散客预订，如果订房情况出现饱和，则应立即与公关营销部联系，并由公关营销部协助总台预订处，一起负责向本市的其他酒店进行业务推荐，安排一些散客或者团队转住。 （5）前厅商务中心如果接到订房传真或者其他信息都应将其立即交予公关营销部；前厅预订处如果在开展订房业务时遇到任何问题，都应立即向公关营销部进行咨询，以寻求最佳解决办法。 （6）如果有关于旅行团队需要延迟退房的，前厅部则应立即与公关营销部进行协商，并且按公关营销部之前制定的价格回复领队，如果预订的团队提前或推迟入住，前厅都应与公关营销部取得联系，并且尽可能地按照陪同的房价予以接待。 （7）对于入住的旅行团，如果其中有几个人要求续住，前厅接待处则应按照公关营销部制定的散客入住市价安排。 5．前厅部与财务部。 （1）总台接待处。 1）预订客人进行完登记之后，总台接待员则应将客人的登记卡第三联交到酒店前厅总台的收银处。 2）如果前厅总台向客人预收了一定额度的房金，接待员则应在登记卡上标注清楚预收的总额度能住的最长天数，与此同时，还应该将客人的钥匙与房卡一起交给总台收银员。 3）如果入住的客人在登记时，使用的是信用卡，收银员必须对信用卡进行查验，查阅黑名单与压印信用卡全部由总台接待员处理，最后一定要把“信用卡签购单”交到总台收银处，且客房钥匙与房卡必须由总台接待员递交。总台接待员应对所验信用卡承担相关责任。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	4）如果客人在登记时酒店就给予了相应的折扣，必须由总台接待员在客人入住登记时填写“折扣单”，如果是团队入住登记，总台接待员则应将团队名单表、团队签证以及团队订房传真等相关资料一起交给酒店总台收银处。 5）在客人入住期间，如果出现换房的情况，接待员必须填写“换房单”；如果在客人入住期间，酒店的房价出现了调整，酒店方则应给予客人相应的信用回扣，并由总台接待员负责填写“房价变更单”，收银员核对双方签字无误后，再由前厅经理签字。 6）当入住的客人打算结账时，总台收银员必须先通知总台接待员，以最快的速度帮助客人查看前厅接待处是否有客人的信件、留言或包裹，如果有，则应立即送到总台收银处。 7）客人提出退房，无论是总台收银员还是总接待员都应相互通知。客人退房离开之后，由总台收银员负责将退房的钥匙与房卡收回，而入住的团队客人钥匙及名单均由行李处负责收回。 8）酒店总台收银员必须在每天 12:00 与 15:00 将预期结账离店却有没有离店的客人名单交到总台接待处。如果发现有住客没有结账而离店的，属于逃账住客，总台收银员必须复印一份逃账名单交到总台接待处。 9）入住客人需要的信纸、信封、邮票等相关文具，均由酒店商务中心负责出售。 10）前厅总台接待处每天 24:00 之前，必须将“客人住宿登记日报表”与“离店客人日报表”送到夜值主管办公室，总台接待员必须在夜审员关闭计算机之前，把当天的预计离店人员名单报到总台收银处。 11）总台预订处必须在每天中午 12:00 之前将当天预期到达却实际未到达的客人进行相应的处理，积极配合夜班主管的进一步工作；而总台收银员必须负责将入住客人的相关信息与具体享受的优惠或房价进行信息录入。 12）入住客人的“信用回扣单”必须由总台接待处进行填写，经由总台接待员与收银员双方签字，再由前厅经理签字，并输入计算机信息库中。

（续）

项　目	项目内容
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	（2）电话房。 1）一般情况下，酒店的电话房为客人提供一切通话服务，如果电话房的总机负责客房长途电话的接转，在手工情况下，最长时隔4小时，由行李员直接负责把住客的长途话单与最终账目送到总台收银处，且由总台收银员亲自填写“账单签收记录”。 2）客人退房离店后，总台收银员对离店客房进行锁键处理，并立即将客房内的国内与国际长途功能关闭。 3）酒店的夜值话务员每天必须在24:00之前将长途电话的“收入控制表”交到夜值主管办公室；此外，电话房还必须每天将酒店内部所用的电话数量，按照部门统计数据交到财务部。 （3）行李处。 1）入住酒店的团队需要结账时，总台收银员如果发现缺少客房钥匙或房卡，必须立即通知行李员，并告诉其客人姓名与具体房号，然后请其收回钥匙。 2）客人入住酒店期间，如果因为种种原因，需要客人亲自到总台结账，而客人又恰好不在房间时，总台收银员则应立即通知行李处，由行李处安排人员将“付款通知单”送入客人房间。 3）当入住的团队客人结账时，如果入住的团队成员中因为某种原因有个人赊欠消费，但还没有来结账的，此时，总台收银员则应联系行李处，并告诉其客人的姓名与具体房号，并请行李处安排人员通知客人亲自结账。 （4）大堂经理。 1）酒店的大堂经理负责全酒店的各项事宜，如果工程部有需要在贵重物品保管室进行维修的项目时，总台收银员则应立即通知酒店大堂经理。 2）在客人入住期间，由于各种原因，如需客人亲自去总台付款，首先必须由行李员送去“付款通知单”，如果客人依旧没能及时付款，则应由总台收银员通知大堂经理，并请其协助总台收银处催收，并将第二张“付款通知单”交给大堂经理。 6. 前厅部与人事部。 酒店前厅部必须把员工每月的钟卡、用餐人数、考勤表及考勤汇总表中的各类假期的相关证明汇总后，由本部门经理签字，于下个月5日前交到人事部。

（续）

项　目	项目内容				
前厅部与其他部门工作沟通与协作制度	7. 前厅部与总经办。 1）前厅部按照总经办的要求完成各项文件撰写及归档工作，并且按照要求定期上交各种所需资料。 2）总经办积极配合酒店前厅部门做好来客的参观、登记与接待工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **延迟退房制度**

项　目	项目内容				
退房制度 1	酒店入住客人退房时间一般规定为截至中午 12:00 之前。				
退房制度 2	延迟退房时间以超过 1.5 小时也就是 13:30 以后开始计算，通常延迟退房时间至 18:00 时前应加收半晚房租，延至 18:00 时后退房应加收全晚房租。				
退房制度 3	如果客人因故要求延迟退房时间或者要求免收房租，酒店可以根据不同的实际情况和具体退房时间给予考虑。延迟退房时间免收日租需经大堂副经理或前台主管以上人员同意并在“接待处通告书”上签字认可。				
退房制度 4	客人需要延迟退房时间的，一律由接待处发出“接待通知书”或者“房租更改单”，第一联由接待处进行存档，第二联应立即送往前台收银处，第三联则应送到前厅部办公室，以便于该部门及时掌握客人的退房情况以及作出工作安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 受理客人续住制度

项　目	项目内容				
退房前查询确认	1. 每天 12:00 之后，接待员必须提前打印出当日预计离店的客人名单。 2. 根据预计离店房客名单主动打电话联络，以便进一步确认客人的退房时间。				
更新续住信息	1. 接待员必须得到客人的确认后，才可将其确定为续住。 2. 确定客人续住后，接待员应该为客人更换新的有效的宾馆酒店欢迎卡，并发“接待通知书”送交前台收银处。				
续住手续办理	1. 以现金付账的客人，如果未交当日房租而又要求续住，接待员应提醒客人到前台收银处补交续住期间的押金。 2. 如当日预期离店的客人在晚上 24:00 时尚未返回宾馆酒店，由接待员将有关资料送交房务主任，由房务主任决定是否为客人办理续住或退房手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人投诉处理制度

项　目	项目内容
处理制度 1	接到客人投诉时，相关负责人应代表酒店先向其致歉，友好地接待客人，对所有投诉都须表示理解、接受，并给投诉者以安慰。不允许与客人争论，应理解客人的感受，并站在客人的立场上来了解其意向。
处理制度 2	相关负责人应认真听取客人的投诉，并了解事情过程的细节，可请客人说话时尽量放慢速度，中途尽量不要打断客人，让客人把话讲清楚，并且要直视客人的眼睛，不要随意东张西望，让人觉得漫不经心或者不重视的样子，要让客人感到酒店对此投诉的重视。

（续）

项　目	项目内容
处理制度 3	客人叙述完之后，相关负责人应将客人所说的内容重复一遍，并请客人确定意思的正确性，并在日志本上作好详细记录，给客人一种酒店方很重视这件事的感觉。如果客人的投诉需转告相关部门，相关负责人应及时和相关部门协商处理，并尽可能在最短的时间内给予客人最准确的答复。
处理制度 4	如果出现不愉快的事情，相关负责人首先必须向客人表示歉意或者送上关怀，绝不允许与客人发生争吵，使客人对酒店产生不良的印象，尽管有时候是客人的错误，但酒店服务人员也必须给客人一种好的自我感觉。尽量不要为自己寻找借口，当事情出现时，处理投诉的相关负责人最好站在客人的角度思考问题，但同时更应该站在酒店的立场上，为酒店赢取相应的权益。
处理制度 5	对于发生的事情必须查清经过与事实，在没有充分了解事件之前，相关负责人可问询一些具有针对性或问一些有选择性的问题，这样才有利于客人诉说，能恰到好处地解决客人的各种投诉，若如有可能，则应为客人提供选择的机会。
处理制度 6	相关当事人即使认为自己是对的，也应该向客人道歉。
处理制度 7	酒店服务人员在向客人表示谢意时，切忌轻易向客人作出自己权力范围之外的承诺或者应允。
处理制度 8	1. 当客人进行投诉时，接待员必须把客人的所有投诉记录下来，同时还应该记录以下项目： （1）投诉客人的姓名、房号以及接到投诉的具体时间。 （2）客人投诉事件的详细内容及发生地点与经过。 2. 接受投诉者必须采取积极的行动处理问题。 3. 接受与处理投诉的工作人员必须严格遵守相关程序，并签字。
处理制度 9	相关负责人事后要根据具体的处理程序写出报告，切记所有报告内容都应短小精悍，绝不添加任何个人偏见。 在处理投诉之后相关负责人应该注意跟办，如果发觉存在不当或者有误的地方应及时纠正，务必使投诉者感到酒店对其提出问题的解决力度及重视程度。

（续）

项　目	项目内容				
处理制度 10	相关的客人投诉内容都应准确、及时地通知上级领导部门并引起重视。例如：一些不正常的情况，停水、停电等情况也都应记录在酒店日志上。事情处理完之后应该将详情包括处理结果、负责部门以及投诉者的姓名、房号等信息详细记录在值班日记上并向上级主管汇报。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客人醉酒处理制度**

项　目	项目内容				
仔细观察与辨别	1. 服务员应仔细观察客人是否真的醉酒。 2. 若客人确实已经醉酒，服务员应及时提醒相关营业部门不能再向客人提供任何含有酒精的酒水或饮料。				
根据情况区别处理	1. 若是住店客人醉酒，大堂副经理应该配合保安部人员将客人及时送回房间，并负责安排楼层服务人员对客人进行必要的照顾。 2. 若是外面的零散客人醉酒，大堂副经理应协助保安人员把客人安全送出酒店。				
特殊状况特别处理	1. 服务员应密切关注那些醉酒客人，绝对不能将他们单独留在客房或者公共场所。 2. 如果出现醉酒客人在大堂内或者营业场所呕吐，大堂副经理应及时安排有关人员进行清理，并将整个事件的发生及过程详细记录在酒店日志上。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人生日处理制度

项　目	项目内容				
每日筛查	大堂副经理必须每天查看住客生日报表，若是发现有客人过生日时应上报前厅部经理。				
准备礼品	按照酒店规定应向客人赠送一个礼品果篮，并附上有总经理签名的生日卡。				
礼品赠送	前厅部经理应该亲自到过生日的住客房间向客人送去祝福，并送上礼品。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 入住客人房号查询服务制度

项　目	项目内容				
隐私保护	1. 酒店管理条例中有明确规定，为了确保住店客人人身安全及隐私，不得随意将住店客人的姓名、身份及住房号等相关信息透露给任何无关人员。 2. 如果在酒店的前台接待处或者问讯处，有人对入住客人信息进行查询或询问，接待处工作人员都应礼貌地告知查询人，酒店有相关制度的约束，故而不太方便将其信息详细告知，若有需要，可进行留言联系或者可帮其电话转接。				
沟通处理	1. 若酒店接待处遇到坚持要住店客人房间号码的人员，接待人员便可直接请示当班主管或大堂副经理，让领导与其进行沟通处理。 2. 酒店前台接待的工作人员，应运用有效的外交手段，仔细、谨慎地与各类人进行良好的沟通与相处。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 向客人索赔的处理制度

项　目	项目内容				
处理制度 1	如果接到有关部门向客人索赔的通知，大堂副经理应第一时间赶到事发现场进行相关处理。				
处理制度 2	若客人损坏的是一些低值易耗品，大堂副经理则有权对客人是否进行赔偿做出最终的决定；若客人损坏的是酒店里的大型设施或设备，大堂副经理则应礼貌地向客人讲清楚本酒店内部的相关规章制度，并向管理人索取物品赔偿价目表要求客人进行赔偿。				
处理制度 3	若客人属于无意损坏，如不属于高价贵重物品，则应根据损坏金额的大小程度适当减免；若属于恶意损坏物品，则应按照全价要求其进行赔偿。				
处理制度 4	如果客人对损坏物品拒绝赔付，大堂副经理则应该上报更高权利领导协同保安部进行处理解决。				
处理制度 5	一般酒店的赔偿单都是一式三联，而赔偿款也应该全额交给总台收银处并进行入账。				
处理制度 6	无论处理赔偿结果如何，大堂副经理都应让物品损坏部门知道具体情况，同时还应把整个事情的发生、发展及结果详细地记录在酒店日志上。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人意外受伤伤病的处理制度

项　目	项目内容
处理制度 1	酒店相关部门接到客人受伤的消息之后，酒店相关领导或者部门负责人员都应立刻赶到事故发生现场进行处理。
处理制度 2	若客人受伤严重，酒店相关负责人则应及时为客人联系医院进行紧急抢救。
处理制度 3	酒店相关负责人应积极协助保安部或者公安机关对事故的发生进行调查，其中包括事故发生的原因、经过，尤其是酒店需要承担的部分或者全部责任。

（续）

项　目	项目内容				
处理制度 4	酒店应组织相关人员前去探望受伤住客，如有必要，酒店总经理应亲自前去探望。				
处理制度 5	相关部门应负责为客人安排送餐服务。				
处理制度 6	若受伤客人拒付医药费，酒店应根据事故发生的具体原因，明确双方的责任之后进行一定额度的赔付或者全额承担。				
处理制度 7	酒店负责人应征询客人意见，询问是否有必要通知其家属。				
处理制度 8	事故处理结束之后，相关负责人应根据事情发展的过程，具体写出客人的意外事故报告，并上报总经理，还应将本部报告存档留底。				
处理制度 9	酒店服务人员不得私自向客人提供药品；若有必要可以及时为客人联系酒店内保健医生或者医院进行救治。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客人拒付账务处理制度**

项　目	项目内容				
处理制度 1	若接到客人拒付账务的通知，大堂副经理应第一时间赶到具体地点，认真听取客人的意见，并对事件发生的具体原因进行详细调查。				
处理制度 2	大堂副经理应和有关部门核对客人消费的账务明细单。				
处理制度 3	对客人拒付进行详细调查，若是酒店内部的问题，大堂副经理应及时向客人道歉；若是客人自身的问题，大堂副经理应向客人讲明酒店里的各项收费细则与规章制度，请其谅解。				
处理制度 4	若客人拒付的金额相对来说较小，如客房内的零食、饮料等，大堂副经理可视情况减免，若金额较大则应及时请示上级领导，事件处理完毕之后应该把整个事件的详细过程记录在酒店日志上。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 前厅接待服务流程

❖ 处理超额和婉拒预订流程

项　目	项目内容				
超额处理前期准备	1. 酒店内如果出现超额预订，预订员应及时告知预订客人因为存在某些特殊原因，订房暂时还不能确定，如果客人愿意等候，则应把预订客人放在酒店的优先等待名单上，如有其他预订客人取消预订或者住客提前退房的，便可以根据之前的预订次序进行合理安排。 2. 有了足够的房源，预订处则应积极、主动地帮助客人安排同价位、同档次的住房。				
预订操作	1. 在重大节假日或者旅游旺季时，应适当控制1.5%左右的客房保留，以备不时之需。 2. 根据具体的预订情况，预订员应严格执行预订处主管的工作指示与安排，礼貌且委婉地拒绝客人。 3. 超额预定的情况下，预订员应委婉地向客人讲明导致无法安排的具体原因，尽量争取客人的谅解。				
函电回复	1. 若是函电预订，预订员则应立即回复，如果客人需要，就可以帮助客人安排预订其他同等级的宾馆或酒店。 2. 预订处最好设计出一种可以专门婉拒客人的卡片或者信件，不仅可以减少因向客人解释造成的时间浪费，又可以减少人员上的不必要的安排，及时将婉拒预订资料进行存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 接受客人委托转交他人物品流程

服务程序	服务规范
接受客人委托	1. 当接待处接到客人的物品时，服务员应礼貌地向客人说明，委托转交的物品不应是国家明文规定的违禁物品，有必要进行核查，同时还应问清楚取物人的姓名、单位、地址、电话号码以及询问清楚留物者的姓名与房间号。 2. 服务员必须在“领取记录表”上做好相关的详细记录。
物品存放	服务员必须在物品上标注清楚相关物件的内容以及指定的存放地点。
物品签收	1. 取物人按时前来提取物品时，必须出示相关有效证件，并履行一定的签收手续。 2. 取物人没有按时来取物件时，则可以打电话催领或者请示留物人是否进行相应的处理。 3. 服务员必须把填写好的“留言单”，送进客房或者放入客房相应的钥匙格内，待客人回店取钥匙时，再次告知客人，并请客人亲自签收物品。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 订房时特殊要求服务流程

项　目	项目内容
接机接车服务	1. 前厅部接到客人在预订中注明要求酒店提供接机或接车服务时，预订处必须与客人确认具体的时间、具体航班、车次、抵达人数、姓名、要求接机或接车的用车类型及数量，并拟定具体车价报单。 2. 如果客人特别提出需要豪华轿车接送，预订处应及时与礼宾处取得联系，尽可能地满足客人的各种要求。
代订票服务	1. 客人在预订客房的同时要求酒店为其提供机票的代订服务，预订员应详细记录下客人的姓名、起飞时间以及目的地等详细情况，并与酒店设立的票务办理点或礼宾处取得联系，询问是否可以满足客人的各种订票要求。

（续）

项　目	项目内容
代订票服务	2. 如果可以接受客人的订票要求，预订处则应负责把订票的相关具体资料以书面的形式送交至票务办理点或礼宾处，同时需要在客人的“客房预订单”上注明客人订票的具体相关事宜。 3. 客人抵店办理入住登记手续时，接待问询处可告知客人可以直接联系票务办理点或礼宾处拿取自己所需票面。
代订会场服务	1. 入住客人在预订客房的同时，如果要求代订酒店会场时，预订员则应请客人提出详细的预订要求，如日期、出席人数、会场布置等相关细则，并立即与宴会预订处取得联系，确认是否可以顺利安排会场预订。 2. 如果会场预订可以接受，酒店前厅预订组应将预订会场的相关要求以书面报告的形式送到宴会预订处，同时还应该在客人的“客房预订单”上标注清楚客人预订会场的相关注意事项等信息。 3. 预订会场的客人在到店的前两天，预订组负责人应主动与客人取得联系，再次确认预订会场的具体事宜，酒店的接待问询组则负责预订客人抵店之后的各项登记手续及有关租用会场手续的办理。
新婚订房服务	1. 酒店预订员一旦接到新婚订房业务，除了按照预订客房程序处理之外，还应在“客房预订单”上特别注明是新婚用房，并尽早告知接待问询组的工作人员尽量为客人安排有大床的房间。 2. 当客人在预订婚房之初，酒店预订员应告知客人，酒店可根据客人要求为其提供婚房布置服务，若客人需要，则客房预订员必须在“客房预订单”上标注“婚房布置”字样，并由前厅部经理批签后，送往酒店相关部门。
残疾人订房服务	1. 如果酒店预订员接到残疾客人的订房业务，除了按照酒店规定预订程序处理之外，还必须询问清楚客人的具体情况，以便在“客房预订单”上特殊注明，为其在住宿过程中尽可能地提供帮助。 2. 预订成功后，预订员应尽量问清残疾客人的情况，并在“客房预订单”上注明，提示接待问询组提供帮助。 3. 预订员应为残疾客人安排相应的残疾专用客房，并通知客房部。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人遗留物品认领服务流程

项　目	项目内容
遗留物品的处理与保管	1. 发现客房有遗留物品后，服务人员应第一时间通知管家部，并向前台文员详细描述遗留物品的名称、形状、颜色、品牌等。 2. 遗留物品若属于一般普通的物品，服务人员应在最短的时间内将其交送到管家部办公室；若遗留物品为大量现金或贵重物品，则应即刻通知当值经理或领班赶到现场进行清点登记，发现遗留物品的当事人在清点登记还没有结束之前，最好也能在现场。 3. 对于捡到的客人遗留物品必须交到管家部办公室，并统一由办公室负责人进行详细的信息登记与保管，信息登记结束之后，办公室负责人则应及时通知当值大堂副经理。 4. 对于客人遗留下来的所有物品都应进行统一管理，必须进行分类、整理、储存，若属于贵重物品，则应交到管家部，并由经理亲自储存在酒店保险柜内；若是一般物品，则一律交由管家部办公室统一管理储存，任何人不得私自占有。
处理程序	1. 对于遗留物品，如果无法找到失主，则应交予酒店保安部进行保管。 2. 对于遗留物品的保管时间，具体安排如下： （1）凡遗留物品的价值在 500 元以内的，保管时间为三个月；凡价值在 500 元以上的，则保管时间初步定在一年期。 （2）如果遗留物品的保留期限超过了保管期限，则应由酒店前厅部经理提出相应的处理意见，并上报酒店总经理进行审阅，审核通过之后遗留物品则移交有关部门处理，最后还需把总经理审阅后的报告连同保管期满的“失物招领单”，交到酒店保安部进行归档。 3. 酒店前厅接待处接到客人的报失，由失主清楚地填写“报失登记单”，上面必须有明确的姓名、房号、遗失物品特征以及报失时间。 4. 接待处应根据客人报失的具体内容，在所有的“失物招领单”中进行一一查对，若遗失的时间是在当天，应与酒店其他各部门取得联系，并安排人员帮助客人寻找，同时给客人送去安慰，并通知客人，如果找到遗失物件，一定及时联系。

（续）

项　目	项目内容				
处理程序	5. 如果顺利帮助客人找到失落的物品，或者根据失落物品找到了失主，接待处都应该及时通知保管部门，并将失物送到大堂副经理处；在准确地进行核对之后，便可请客人前来认领，并填写“报失登记表”，办理完认领手续之后，将此表连同“失物招领单”一起交给相关负责人，进行存查、归档。 6. 如果没有帮助客人找到遗失的物品，接待处则应给予客人一定的安慰，并让客人积极配合，仔细回忆遗失的大概时间和地点。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **代订房服务流程**

项　目	项目内容
登记预订信息	1. 前厅总台如果接受了客人的代订房服务，应详细地记录下客人的姓名、国籍、人数以及客人所需订房的城市和预定房间的类型、间数。 2. 前厅总台必须询问清楚客人抵达的具体时间、是否需要机场迎接。若客人提出要求前往接机，则应安排相关人员按照客人的具体抵达航班时间前去接机。
明示房务信息	1. 前厅总台应向客人推荐网络酒店或者较近的兄弟酒店，并向客人详细说明可享受的折扣房价或者优惠，并保证其顺利预订。 2. 前厅总台应向客人详细说明代订的酒店客房，若不属于网络酒店或者兄弟酒店就应该请客人支付相应产生的通讯费与服务费。 3. 如果是住店客人，前厅总台就应该填写清楚各项杂费的入账凭证，并且要注明客人的姓名、房号、代订房服务费等相关内容，并请客人亲自签名，服务结束之后还应该把此凭证送交到结账处进行整体入账程序。

（续）

项　目	项目内容				
订房确认	1. 如果预订员是通过电话、传真、电子邮件、Utell 网络或 TOLL—FREE 免费电话等方式进行的订房，前厅总台则应及时要求对方酒店尽快与客人确认预订。 2. 酒店预订员必须负责将确认预订的最终结果告知客人，若当班时间内不能完成，则应在工作交班本上清楚记录，并交代下一班组人员继续跟踪服务，顺利完成此事。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 机场车站、接送顾客流程

项　目	项目内容
接站准备	1. 酒店的前厅接待员必须清楚地了解次日抵达酒店的客人姓名、所乘机的班次及抵达时间，还需要了解是否有 VIP 客人或者需要特别关注的客人，以及预定客房的数量及可接待的散客量。 2. 接站人员应提前做好接站准备，清楚每批抵店客人的人数、具体要求及大概情况，并提前向酒店车队申请接站车辆。 3. 有客人要求酒店提供接站服务的，接站人员必须提前 30 分钟到达场站，做好各项迎接客人的准备工作。
接客过程	1. 当客人进站，负责接站人员应面带微笑主动上前表示欢迎，并直接引领客人上车就座。 2. 如果是帮客人领完行李领出后，接站人员则应请客人清点行李件数；如果是客人自己领取行李出来，接站人员则应主动帮助客人提运；客人表明行李无误之后，接站人员则可以直接载客回酒店。 3. 如果接站人员安排较少，则应按照先后次序一一进行；如果是多人接站，则应进行合理分配，每人都适当地接上几位客人回酒店；如有 VIP 客人，应先跟着 VIP 客人的车走；如果没有人跟车，就必须与接站车辆的司机进行沟通，让其照顾好客人。接到客人回到酒店之后，接站人员应交代前厅总台工作人员让其安排客人，送客人进房间。

（续）

项　目	项目内容				
接客过程	4. 接站人员如果在场站内遇见还未预订房间的客人，若想入住酒店，便可直接与酒店预订处联系查看是否还有空房，如有，便可以安排客人乘酒店专接散客的车辆一起回酒店。 5. 如果接站人员所接对象为团体客人，待接到客人以后，应分别安排客人上车，把客人的行李牌收齐，然后让客人先乘车回酒店，再帮助客人取回行李，并用行李车将其运回。 6. 如果客人坚持自己携带行李，接站人员则按照客人的要求办理。接待团体客人时，必须注意的一点是，载客回酒店时，必须清点人数，包括装上车的行李，清点齐全之后方可开车。				
送客服务	1. 酒店的机场代表必须清楚次日需要送走的客人名单、所乘交通工具以及具体乘坐班次等具体情况。 2. 送客人员需向酒店车队进行送客车辆的预订订车，并清楚掌握了解飞机、车及船的准确出发时间，并与客人商定离开的准确时间。 3. 当客人准备离店时，送客人员应主动帮客人清点行李数，帮助客人照顾同行的老人、小孩以及伤残人士等。 4. 在送客的路上，送客人员应礼貌地征询客人对本酒店及本次服务的意见，并热情欢迎其下次光临。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 迎宾服务流程

服务程序	服务规范
迎宾准备	1. 酒店迎宾员必须严格按照上岗要求统一着装，且要保持干净整洁，上班时间不得迟到早退。 2. 酒店迎宾员主要负责与本部门的交岗人员进行好工作交接，并能够认真、仔细地阅读上一班工作日志。

（续）

服务程序	服务规范
客人迎接过程	1. 散客迎接程序。 （1）当客人的车辆行驶至酒店大门口时，酒店前厅迎宾员应立即上前举手示意，等车停稳后，礼貌地上前帮助客人开车门，左手拉车门，右手护顶，需要特别注意的是佛教徒、僧人等有着宗教信仰的客人不需要护顶；尤其是对同行的客人中有老人或小孩的，必须加倍注意服务。 （2）等客人下车后，迎宾员要礼貌地向客人问候，并立即招呼行李员帮助客人运送行李。 （3）若客人随身携带的行李或者物品较多，迎宾员应积极、主动地帮助其从车上卸下行李，并请客人确认件数；行李件数清点完之后，迅速查看车内是否有遗留物品，若没有，则轻关车门，示意司机可以离开。 （4）如果行李员不能在运送行李的同时很好地为客人提供服务，则应该把客人领进大厅之后，将其交接给前厅接待处，令其专门安排接待人员。
	2. 参加会议、宴会客人的迎接程序。 （1）如果有参加会议、宴会等大型活动前来酒店的客人时，接待处的每一位工作人员都必须特别细心观察。 （2）接待处的工作人员在接待的过程中需要快速记住已经到了的客人姓名以及所乘车辆的详细信息，如车牌号码，以确保随时为客人提供更加到位的用车服务。
	3. 迎接团队客人 （1）如果有团队客人到来，迎宾员必须立刻联系行李处，让其尽快安排行李员进行行李运送。 （2）酒店车场保安必须快速、准确地引导团队客人的大型车辆停放到规定的停车位，以避免妨碍其他车辆的正常出入。
客人送别程序	1. 如果有客人准备离店时，前厅迎宾处应该及时安排工作人员为其叫车，以便客人的出行；若离店客人随身携带的行李过多，应该有专门的工作人员帮助其将行李送到车上，并让客人清点行李。 2. 如果客人已经上车，送宾员应确认客人的外套等衣物是否露在车外，如有问题，则应及时提醒，以免意外发生。

（续）

服务程序	服务规范				
客人送别程序	3. 若离店客人为外宾，送宾员应提前弄清客人将要去的具体方向以及目的地，告知司机，以免司机因为与客人之间的沟通障碍而影响客人的出行；任何时候，在送别客人离开时，都需要向后撤离两步，然后行注目礼。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 问询代办服务流程

服务程序	服务规范
回复来电及问询	1. 问询处工作人员必须热情、积极、主动地与顾客打招呼，对待所有客人必须一视同仁，给客人留下良好的服务印象。 2. 问询处工作人员应仔细、认真地聆听客人的各种信息问询，以便更好地给客人满意的答复，如果有不能及时答复的问题，必须将客人的姓名、房号、联系方式记录下来，以便咨询相关部门得到准确答复之后，能够快速地把答复提供给客人。 3. 若客人有委托酒店代办的事情，问询处工作人员应将其交代的事情详细地记录下来，并把委托人的姓名、房号及联系方式等详细地记录，与酒店相关部门沟通，尽快处理，等所委托的事情落实下来之后，则应立即给客人回复。
物品转交	1. 酒店可以为客人提供物品转交或者邮件的收发服务，按照邮电部门的收费标准，对于寄件物品或信件收取一定比例的服务费用。 2. 对于客人需要酒店转交的物品，接待员应详细地记下交接客人的姓名、房号及联系方式，并且做好签收。 3. 对于酒店转交客人的邮件或者信件、电报、传真等工作时，接待员应做好必要的登记、签收工作，如果入住客人已经离店，则应将退回邮局的邮件进行一定的信息登记。

（续）

服务程序	服务规范				
物品签收	1. 酒店前厅接待员如果在下班之前，还没有完成客人物品的递送工作，则应将其交接给下一班组工作人员，继续完成客人的任务。 2. 物品转交任务完成之后，接待员必须做好签收工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **前厅 VIP 顾客接待流程**

服务程序	服务规范
掌握信息	1. 酒店前厅接待处必须清楚地了解每一位入住酒店的 VIP 客人的信息，掌握其详细资料，以便为其提供更加到位的服务，信息内容主要包括客人的姓名、到达时间、喜好、习惯以及工作职务等。 2. 熟悉掌握了信息之后，接待员应立即报告酒店大堂副经理或前厅部经理，并请示上级领导是否安排特定的接待人员按照酒店规定的 VIP 客人接待规格接待等。
接待准备	1. 接待 VIP 客人之前，相关工作人员必须提前准备好相关赠品，并清楚地填写“赠品申请单”，把申请副本分送到酒店餐厅部和客房部；根据酒店所安排的接待规格为其安排客房，提前将欢迎卡、“住宿登记单”、房卡等准备好。 2. VIP 客人到达前，相关工作人员必须对 VIP 客房的设置进行全面检查，查看客房内的卫生清洁、赠品布置、客房生活用品及用具的摆放以及 VIP 客人需要办理的登记手续表单是否都已经按照规定归放到位。 3. VIP 客人到达前，相关工作人员应该按照酒店规定，提前 30 分钟，安排前厅接待处工作人员在大厅门口铺上红地毯，并尽量地控制正门人员的出入，开启大厅侧门以便其他客人出入；VIP 客人到达前 15 分钟则通知相关工作人员在大厅门前列队欢迎，并安排适当的保安人员维持门前道路的通畅，安排足够的行李员为客人运送行李进入客房。

（续）

服务程序	服务规范
抵店接待	1. 当 VIP 客人抵达之后，行李员礼貌、热情地帮助客人开车门、护顶，酒店的最高迎接代表人员则热情、主动地上前与其握手，以示欢迎；酒店大堂副经理在查看了 VIP 客人的有效证件，并确保“入住登记表”打印内容准确无误之后便可携房卡引领 VIP 客人进入预分房间，客房服务员则应适时送上欢迎酒水。 2. 酒店大堂副经理礼貌地请 VIP 客人在“入住登记表”上签字之后则应向 VIP 客人准确、简洁地介绍酒店与客房内的各种设施，并与客人简要确认一下住店期间的行程安排以及会议、用餐等其他方面的相关事宜。 3. 相关负责人与 VIP 客人沟通完之后，留下名片与联络方式，向客人告别，并预祝客人入住愉快，之后则可以按照客人的行程安排，积极协调酒店其他相关部门，落实执行各项具体服务工作，保证给 VIP 客人在入住酒店期间提供最优质、最高效的服务。
资料存档	1. VIP 客人入住之后，前厅接待员必须把计算机中的 VIP 房更改为住房房态，再将入住的 VIP 信息输入计算机。 2. 接待员必须把 VIP 客人的“入住登记表”存入 VIP 入住档案系统当中，以便为 VIP 客人下次入住时提前登记准备做好参考。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ VIP 车队接团服务流程

服务程序	服务规范
接受任务	1. 酒店一旦接到 VIP 团队入住任务，接待处应根据具体人数做好工作方案的制定，并要求参加接待的每位工作人员基本掌握团体客人的基本情况，如国籍、身份、礼节礼貌、政治经济状况等。 2. 接待处应掌握团队客人的活动日程及时间表，并为其落实好接送车辆的司机名单，对礼宾车队的行车序号按照主次做好程序编排。

（续）

服务程序	服务规范				
接待准备	1. 接待处必须对接团车辆司机的仪容仪表进行全面检查，除了要求干净、整洁之外，还必须能够符合酒店的形象。 2. 在接团之前，接待处必须对参加接待车辆的车容车况逐一进行检查，以确保团队客人的安全。				
接待方案执行	1. 对于接待团队的方案、现场服务、纪律都要求每一处的细节做到完美、极致。 2. 当团队的接待任务完成之后，接待处应该针对这次接待过程中出现的好人好事进行全面总结，并把相关资料进行存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **接受公费预订流程**

项　目	项目内容
公费预订概述	酒店里出现的公费预订是指由政府机关部门，邀请或者接待外国的某些代表或个人来我国或者我单位进行工作视察或指导，而接待单位必须持政府部门相关的批示文件，并标注清楚主要是由哪些接待单位进行费用支付等相关手续。
公费预订注意事项	一般情况下，酒店在接受到公费预订之后，应把相关部门批发文件号码仔细地记录在“预订单”上，并必须核实清楚以下的内容： （1）仔细询问客人的姓名，如果是外宾，则应该搞清楚其英文全名，并分清楚名 与姓；确定来访人数，包括与外宾一起的全陪及地陪人数；掌握其具体的抵离日期，航班、车次的具体时间。 （2）询问清楚宾客入住所需要的房间类型、数量、伙食标准、菜别以及宴请活动，并具体向其说明房价。 （3）如果是重要团体宾客，则应请接待单位安排人员协助酒店说明客人的姓名、身份、联系方式、工作单位及单位地址，并根据这些相关信息确定其 VIP 等级，然后再制定出相应的费用结算方式及转账报销方法。

（续）

项　目	项目内容				
预订确认、签名	1. 酒店接待处在接受预订者登记入住时，必须使其先在“预订单”上进行签名，然后再将其详细信息仔细、认真地输入计算机。 2. 酒店接待处应将公费的批文进行复印，并把其中的一联预订单合订在一起存入档案之中。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **持记账凭证散客的登记流程**

服务程序	服务规范
查询预订	1. 有客人来到酒店前厅接待处时，前厅接待人员必须热情问好，并询问之前是否已经有过客房预订。 2. 如果前来的客人能够迅速地出示记账凭证，接待人员则应先按照凭证上的客人姓名，核查计算机，同时找出“预订单”，认真核对。 3. 接待人员应根据此凭证进行查询，看看是否属于本酒店的凭证，如果确定是，则应该再确认其他的具体服务项目，如预订的人数、房间数、房间类型、入住时间及付款方式等。
登记验证	1. 酒店前厅接待处在请客人填写“入住登记单”的同时，应热情、礼貌地请客人出示相关有效证件。 2. 前厅接待人员在进行客人的入住登记验证时，必须做到“三清三核对”工作。所谓的三清即：证件查验清、登记项目清、填写字迹清；所谓的三核对即：核对证件印章和使用年限是否有效、核对登记年龄与证件的年龄是否相符、核对客人本人与证件照片是否相符。
安排房间	1. 入住的客人，如果需要更换比之前预订的房间更好一些的，前厅接待人员应及时向客人说明客房差价，使客人能够补齐差价。 2. 前厅接待人员应对入住客人进行详细的信息确认，具体包括客人的确切离店日期、房号以及房间类型等，避免出现差错。

（续）

服务程序	服务规范
开具房卡	1. 酒店前厅接待人员在为客人开具房卡时必须保证字迹清晰、工整，能够清楚、正确地看到客人的姓名以及抵店日期。 2. 前厅接待人员在填写“入住登记单”时，注意不要填写房价，时刻做好对本酒店房价的保密工作。
提供其他帮助	1. 前厅接待人员应时刻做好入住客人的额外服务，包括对入住客人提供的行李运送服务、客房钥匙管理服务以及其他的所有信息问询服务。 2. 客人入住期间，服务人员必须向客人进行问候，祝客人入住本酒店愉快。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅散客接待流程

项　目	项目内容
应接客人	1. 当有客人进入酒店时，前厅接待员必须面带微笑且礼貌、热情地问候客人，得知客人有入住需要时，应询问客人之前是否有过客房预订。 2. 如果进店客人之前曾有预订，前厅接待员则应问清楚客人的姓名，并按照客人所报姓名找出“预订单”；仔细复述客人的预订信息，并再次与客人确认离店时间，看是否需要变更。 3. 如果进店客人之前没有预订，前厅接待员则需要与客人进行良好的沟通，询问客人所需的客房类型以及其他特殊要求。若是第一次来酒店入住的客人，首先要将酒店的房价表让客人过目，并且按照由高至低的原则适当向客人推销，如果客人确定了房间类型之后，便可以直接在计算机上对号查询，以便为客人找到满意的客房。
登记、验证	1. 当客人来酒店预订时，前厅接待员必须礼貌地请客人出示相关有效证件，主要查看客人的证件印章，查看证件的期限是否在有效期内，检查证件上的照片是否与客人本人相符。

（续）

项　目	项目内容				
登记、验证	2. 检查完客人的有效证件之后，前厅接待员应让客人填写“入住登记表”，同时也应在计算机中为客人选择出需要的客房类型。 3. 前厅审核人员必须认真、仔细地审核客人填写的“入住登记表”是否字迹清楚、内容完整；同时还应该安排工作人员为客人提前准备好房卡，并且简要地向客人介绍酒店设施、酒店的各种规定以及客房具体情况。 4. 提前预订客房的客人，前厅接待员必须查看是否有为其代收的邮件或信件，如果有，则应该及时转交给客人并办理相关手续。				
收取押金	1. 前厅接待员在询问客人愿意选择哪种押金支付方式的同时，应协助前台收银员做好押金收取的工作。 2. 前厅接待员在收取客人押金时应在“入住登记表”上写清住宿押金的支付方式、支付数额以及具体的客房价格，并签字。				
送客进房	1. 客人的入住手续办理完之后，前厅接待员应再进一步询问客人是否还需要其他服务或帮助。 2. 如果客人不在需要其他服务或帮助，前厅接待员则应该双手将房卡递送到客人手中，并告知电梯间的准确位置；如果客人还需要其他服务或帮助，则应该根据客人的不同需求给予帮助。 3. 当客人准备离开时，前厅接待员必须热情、礼貌地与客人道别。				
资料存档	1. 前厅接待处接待完之后，接待员则应该按照登记表上具体填写的详细内容，并对其逐一进行信息录入。 2. 酒店把客人的信息录入计算机，其主要目的是便于查询，以及对客人的服务预订做的更加到位。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅旅游团接待流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 酒店对于旅游团队的接待工作必须做到提前准备，前厅接待员负责与公关营销部预订处下发的“团队接待通知单”进行逐一的信息核对，如果存在问题，则应及时联系预订处，核实相关内容；如果没有问题，则应按照每个团队的详细资料，分别安排每个团队要求的房间类型及房间数。 2. 接待处必须把预分房的号码清楚地写在“团队预分房报表”中，将其分送到酒店客房部与礼宾处，在“房态表”上注明是预分房；按照每个团队的房间以及每间房的具体人数，为每个客人准备好房卡，上面必须注明姓名、房号、离店时间以及团队编号。 3. 接待员应将客房的房卡装入团队欢迎袋中，在封面上标注清楚团队的编号与房号，并通知客房部做好各项准备工作。如果有留言或信件的客人，也必须将其放进相应旅游团队欢迎袋中。
到店接待	1. 当预订的旅游团队到店时，酒店接待员应热情、主动地与团队指挥或领队进行沟通，仔细询问该团的团号、人数、接待单位、预订房数等，并根据提供的信息，迅速找出该团的相关预订资料。 2. 资料找出来之后，接待员应立即与领队再次沟通，核实订房及订餐细节，看是否还有更改的服务项目或者其他情况，如有变化，立即在“分房表”上进行修改。 3. 团队接待中，如果有临时加房的，接待员应立即与预订处联系，可以满足的，则应针对付款事宜与酒店公关营销部进行沟通；如果要求的是增加陪同用房，则应按照酒店的相关规定办理。如果有临时减房的，则需立即与销售专员联系以确定最终的收费标准。
入住登记	1. 前厅接待员在请领队填写“入住登记表”时，必须对其所持的有效证件进行检验。如果是外宾团，就应让领队出示团体签证；如果没有团体签证，就应请团队里的每一位客人填写“入住登记表”。 2. 接待员应按照团单重新确认客人用房数以及房卡的正确性，并请领队在“团体入住登记表”上签字；签字之后再把团队欢迎袋交给领队，以方便其顺利分房。 3. 接待员请领队在接待处确认团队的陪同房号、联系方式以及叫醒时间、用餐时间、出行时间等其他服务项目的具体事宜，并请其

（续）

服务程序	服务规范
入住登记	在“团队入住通知单”上亲自签名；告知团队客人的具体用餐时间及地点。 4. 接待员通知前厅行李处安排人员迅速引领客人进房间，还需提醒团队陪同或领队客人的贵重物品可以寄存在酒店保险箱内。
下发团队入住通知单	1. 前厅接待员必须把入住团队客人的资料输入计算机，并把入住的团队客人姓名打印成册，查看“个人登记表”上的信息是否有误，再签字。 2. 当团队客人入住后，接待处应将“入住通知单”下发到酒店相关部门，如总机、礼宾处、客房部、餐饮部及收银处，以便于各部门在提供各项服务的过程中随时查询留存。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **散客行李服务流程**

服务程序	服务规范
引领客人办理入住手续	1. 行李员在引领客人办理入住手续时，应向客人点头微笑以示欢迎，能够积极、主动地帮助客人卸行李、清点行李件数等服务。 2. 行李员在引领客人去往前台接待处办理入住手续之前，应挂好行李牌，而客人行李牌上的相关信息必须十分清楚，上面必须填写具体的日期、时间、行李件数、服务内容以及乘坐车辆的牌号等。 3. 当客人在前厅总台进行登记时，行李员则应以直立的姿势站立于客人身后约 1.5 米处，并且替客人照看行李。
引领客人进房	1. 当客人办理完入住手续后，行李员应立即把房号写在行李牌上，并从接待处拿到房卡，引领客人进房。 2. 行李员在送客人进客房的过程中，若搭乘电梯，则应主动为客人按电梯，待电梯门打开之后，则应先进电梯间，并用手为客人挡门，以确保客人安全进入电梯。

（续）

服务程序	服务规范
引领客人进房	3. 一旦客人进入电梯之后，行李员则应站在电梯间内的控制板一侧，将携带的客人行李放于自己同侧的位置，并向客人简要介绍酒店的服务设施、设备；等电梯到了目的楼层之后，行李员则应用手为客人挡门，请客人先行安全出电梯。
送行李进入客房	1. 行李员送客人回房时，与客人保持适当的距离，等客人打开客房门之后，若征得客人允许，则可以将行李帮助客人送入房内。 2. 当行李员进入客房之后，应将大件行李放在客房的行李架上，或者按照客人的要求放置，必须注意的是，客房内行李架上的行李无论如何都不得出现重叠。
离开房间	1. 如果客人没有其他吩咐或者要求时，行李员则应适时向客人道别，离开客房。 2. 行李员向客人道别之后，应礼貌地向客人微微鞠躬，然后轻退2～3步，然后转身离开。 3. 行李员回到行李房之后，应立即在散客入住行李记录本上详细登记，所登记的内容主要包括：送行李的具体时间、客人姓名、入住房号、行李件数、送客车牌号以及行李员的签名等详细信息。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 团队顾客行李服务流程

服务程序	服务规范
接收行李	1. 团队客人抵达之前，前厅行李员就应根据前台所提供的团队信息清楚地填写“团队行李登记表”，必须填写的内容有团队名称、团队人数、团队编号、预订客房数以及具体的抵店与离店时间等。 2. 当团队客人的行李到达之后，前厅的礼宾部领班应按照“团队行李登记表”上的信息与对方进行团号核对，如果出现双方的团号不相符，但又因为其他原因而无法立即得到核实时，则应先接受行李，后核查团号。

（续）

服务程序	服务规范
接收行李	3. 当行李员将客人的行李卸下时，必须对客人的行李负责，进行数量清点，并仔细查看是否有破损，如果有，就应该标注清楚，并请客人签字，等该团队入住时，及时将此情况告知其领队。 4. 当所有的行李确认无误后，行李员应及时填写“团队行李登记表”，其中主要的信息有团队名称、团队人数、行李件数、行李抵达时间、运送的车牌号码、礼宾领班签字以及对方签字；手续办理完之后，行李员应将行李帮助客人摆放整齐，并使用行李网罩将行李包好，再吊挂上相应的行李牌。
分拣行李	1. 行李处行李员应严格按照前厅接待处所提供的“预分房表”上的安排对团队客人的行李进行分拣。 2. 行李员将分好的房间号码清楚地标注在各自的行李牌上。
送行李进房间	1. 当酒店为团队客人安排好入住客房之后，礼宾部领班应先与前厅接待处联系，询问该团队的客房安排是否有所变化，如果临时有变，则应及时改正。 2. 在确认了客房安排没有问题的情况下，行李员则应礼貌地带领客人进房，并按照客人的吩咐将行李快速、准确地分送到客人房内。 3. 行李员把入住相近楼层的客人行李装上行李车推送到楼层处时，应该选择递送的方式；等行李分别送至客房门口后，则应先把客人行李卸下，放在门侧，之后再轻敲 3 下门，并自报身份。 4. 当客人开门以后，行李员先要向客人主动问好，并讲明来意。等客人同意之后，便把行李送入客房，待客人检查完行李并确认无误后，即可离开；如果客人不在房内，则应先送其他房间的行李，等送完其他行李之后，再去没人客房重试 1 次，如果依然没人接待，就将其交给行李房领班。
行李登记	1. 行李员在接到行李时，应先把要送入客房行李的准确数字记录下来，并把该数字整理到一起送给礼宾部领班。 2. 礼宾领班将“团队行李登记表”交团队领队或陪同确认，并请其签字。 3. 礼宾部的领班必须认真核对送入客房的行李总数，并与实际收到的行李总数进行核对，查看是否一致，如果一致，将其准确地填写在“团队行李登记表”上。

（续）

服务程序	服务规范				
行李登记	4．礼宾部领班应在“团队行李登记表”上亲自签名且进行资料的存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **来访人员登记流程**

服务程序	服务规范				
来访者信息登记	1．对于来酒店拜访入住客人者，酒店前厅接待处工作人员应对其身份进行查验，并认真填写“来访人员登记表”，除此之外，还必须征得被访客人的同意，如果来访者没有有效身份证明的，则一律不准进入客房会客。 2．如果来访者在同一天之内多次探访同一入住客人，而所检查的身份证件又没有任何问题，则接待处工作人员不需要再重新填写“来访人员登记表”，但必须在来访者第一次填写的“来访登记表”的“备注”栏中清楚地登记具体来访、离访的时间以及来访次数。 3．如果来访人员准备离开时，接待处工作人员必须在“来访人员登记表”上准确地填写具体的离开时间，对于来访者离开之时，前厅接待处工作人员也必须注意观察，若住客没出来送行的，服务员则应第一时间前去客房查看被访客人情况。				
本酒店住客须知	1．对于入住在同酒店不同客房的客人来说，之间的相互探访都不需要填写来访登记，只需要酒店相关工作人员对其所持的本店住宿凭证进行仔细查验即可，但服务员务必作好互访记录。 2．若酒店需要举行会议，而主办单位也已经安排了相应的安全防范措施，且已经征得了本酒店保安部门负责人的同意，则所有来访人员均不需要登记；每天 23:00 至第二天 7:00，任何来访人员均不许访客。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅会议接待流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 如果酒店接待了有会议需求的单位，则应在单位会议召开的前一天，前厅接待员必须与公关营销部联系，并认真核对预订处下发的“会议接待通知单”中的详细信息，若发现问题，则应立即与预订处联系并核实具体内容或信息。 2. 如果所核对的内容或信息都准确无误，前厅接待员则应按照每个单位的具体要求，为前来的每位客人安排客房，并从“空房表”中找出相符的客房作为预分房，且在进行预分房的过程中一定要确定相对集中的会议预分房号，尽可能地为会议组安排比较靠近电梯的客房。 3. 接待处有必要将预分房的每组号码写在会议团队预分房的报表上，还需要在“房态表”上注明预分房，按每个团队的房间以及每间房的人数为其准备房卡，注明姓名、房间号、离店日期及团队编号，并将号码单复印分送至酒店其他各相关部门。 4. 前厅部接待人员必须把所有客人的房卡装入会议团队欢迎袋中，信封上必须注明团队的房号与编号，并尽早通知客房部做好一切迎接准备工作。如果有客人的相关留言、邮件也必须放入团队欢迎袋中。 5. 酒店所有部门必须准备好单位会务组要求提供的一切服务细则，其中包括团队用餐的具体地点、会议地点以及各项日程安排。
接待会议团队	1. 当会务组人员抵达酒店之后，前厅接待员必须询问其团号、人数、房数等相关信息，并找出其会务组的相关资料并再次与会务组人员进行具体信息核实，之后，把提前准备好的会议资料交予会务组人员，同时还要让会务组人员填写“会议住宿登记表”并对其有效证件进行检查。 2. 把给会务组已经安排好的客房状态及时更改为入住状态，前厅房部接待员应该按照会务组的需要，及时安排客房类型及数量，并把房卡交给会务组并请其负责人在“会议用房统计表”上签字。 3. 按照会务组的住房服务要求，酒店服务人员必须与酒店总机做好工作沟通，对客人住房的电话业务负责开关，并把会务组的各种住房要求以书面形式呈递，请会务组的负责人签字确认。 4. 在会议的接待过程中，如果有需要临时增加或更改的项目，则应该保证会务组与销售处的正常沟通与良好联系，以此确保增加或更改的项目能够顺利通过。

（续）

服务程序	服务规范				
信息储存	1. 酒店所安排的每个班组接待员在下班之前，必须使用“会议用房表”进行相关信息的统计，其统计内容主要包括房间数、入住人员数、时间以及房号等。 2. 前厅接待处一旦安排人员将客人及行李送入客房之后，就应立即把用房信息输入计算机，并清楚地记录下会务组的房号以及会务组负责人的联系方式，以便更好地为后到人员提供更好的相关信息问询。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客人退房服务流程**

服务程序	服务规范
核查客人账户	1. 酒店前厅收银员必须能够按照客人报出的房号，立即为客人取出总账单及相关附件单据，如优惠卡凭单、赊欠凭单及信用卡签单等，且根据凭单核对该房号的客人姓名。 2. 前厅收银处在收取了入住客人的房卡之后，则应立即通知客房服务员进行查房，仔细查看客人是否又有新的消费，如客房内小酒吧的酒水、客房内网络的使用、长途电话的使用等服务项目，并及时确保所有消费项目的账目都已入账。
结账过程	1. 前厅收银员根据入住客人的消费项目，在打印出的客人综合消费账单以后应该请客人进行核对检查。 2. 当客人在检查消费账单的过程中，发现问题或者心有疑问，前厅收银员应仔细、耐心地向其解释，且需要及时与有关部门再次联系确认，以免出错；如果客人因为某些原因拒付，收银员则应立即请大堂副经理出面调解。 3. 如果客人核对消费账单准确无误后，前厅收银员便可以礼貌地询问客人的付款方式，并按照其具体要求办理离店结账手续。 4. 如果是团队离店结账，则应由领队负责与前厅收银处结清住宿期间产生的所有费用，其中包括洗衣、长途电话、酒吧酒水等服务产生的相关费用。

（续）

服务程序	服务规范				
清结账户	1. 前厅收银员必须根据计算机系统中设置的财务规定作平账处理，还应把房间状态更改为“已退房”的状态。 2. 账务手续结算清楚以后，前厅收银员则应该把客人消费后的明细账单与发票一起装入信封，亲自交给客人，并向入住客人表示由衷的感谢。				
建立客史档案	1. 入住客人退房之后，前厅收银员必须把客人的入住档案进行整理，并将其放入“当日退房”的档案资料库中。 2. 前厅收银员在整理退房客人的入住登记表进行归档的同时，应该注意，尽量不要让前来办理其他服务的客人长时间等候。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 出租车预定服务流程

服务程序	服务规范
申请车辆	1. 酒店各部门根据需要申请用车，应严格按照酒店的用车规定执行，用车申请必须得到本部门经理的审核通过以后，再由前厅经理审核批准；若是夜间用车，则应由值班经理进行审批；若车辆需要出境，则必须由酒店总经理审核、签字。 2. 酒店各部门如遇突发事件或因业务方面急需用车，则应严格按照酒店应急用车制度处理。
车辆调度	1. 因业务需要用车，车辆调度员应根据具体情况以及酒店的车辆调度情况进行车辆安排。 2. 任何时候、任何情况下的车辆调度都需要调度员根据用车安排，开具相应的“出车单”。
车辆使用	1. 酒店所有的用车需要，司机都必须凭“出车单”领取车辆钥匙及通行证，手续齐全则可以按照要求按时出车。 2. 酒店车辆司机如果遇见装卸酒店货物的，则应主动协助随车工作人员，对车辆上的货物一起装卸；无论何时，司机都应该把车停放在安全性较高的地方，若的确出于工作需要，需要在外过夜的车辆，则需要经过酒店行政部经理的审核批准。

（续）

服务程序	服务规范
车辆使用	3．如果委派的车辆因意外而发生交通事故时，车辆司机则应立即与车队队长取得联系，并根据车队队长的指令，积极采取合适的措施处理事故。 4．车辆使用完以后，车辆司机应准确填写“出车记录表”，并把车辆钥匙、通行证连同“出车单”一起交还到车队负责人。
车辆的维护与保养	1．酒店车队应根据车辆的型号、购买日期或者车辆状况等相关信息，为车队的车辆建立档案，以便用车时可以按需调度。 2．车队司机主要负责对所驾车辆进行良好的日常维护与保养，包括司机出车前与收车后对车辆的擦拭，对车辆技术状况的检查，及时为车辆补充油、水、电及冷却液，检查并排除车辆的每一处隐患等。 3．酒店行政部应安排专业的工作人员定期对所有车辆进行的车况维护及保养情况进行抽查。如果车辆有故障或者划痕，则应马上报告车队主管，未经负责人批准，驾车司机不得擅自对车辆进行维修。 4．酒店车队里的任何一辆车需要维修，车辆司机应上报车队队长，再由车队队长安排专人与司机一起到修理厂，商量是否安排更换零部件或者进行维修费用的商议。 5．酒店车队队长必须安排专门的工作人员负责对车辆的每次加油量、行驶公里、维修部件以及更换的零部件所产生的相关费用，定期结算，定期上报行政部经理，并严格按照酒店的计程收费表制度进行计费。
计程收费表统一调校	1．酒店内的所有车辆司机严禁私自拆装或启封计程收费表，一旦发现铅封与原装存在问题，则必定将责任追究到底。 2．客人上车，司机应及时开启计程收费表，一旦客人到达了目的地，则应立即关掉计程收费表。 3．如果驾车司机发现自己车辆的计程收费表跳数不准确，则应立即上报总调度及时安排人员进行维修，不可再继续使用。 4．酒店车队应该每年安排专人对酒店所用车辆进行计程收费表的统一调校，以最大程度地保证客人利益的同时也要维护本酒店的良好声誉。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 顾客使用应急车服务流程

服务程序	服务规范				
接到应急用车电话	1. 酒店车队的值班司机一旦接到有关部门打过来的紧急用车电话，应详细地询问清楚需要应急用车人的姓名、性别、具体乘车地点、时间以及目的地；如果时间允许，则应由值班司机亲自通知车辆主管或行政部经理。 2. 如果时间紧急，容不得值班司机亲自上报，值班司机则可以请求同班人或者其他工作人员代为汇报；如果当时值班者只有一人，但完全可以独立执行任务时，值班司机必须在车队黑板或“用车日报表”上写清楚自己的目的地。				
出车准备	1. 出车前，值班司机必须亲自去车队队长处领取“出车路单”、车钥匙以及通行证；之后在对车辆内外的清洁卫生进行彻底的检查、打扫，以及查看车辆的储油量以及水、电存量仪表是否正常，是否能够保证车辆的运转良好。 2. 待司机对出行车辆的各项工作检查完毕之后，值班司机则应立即赶往指定目的地为乘客服务。				
收尾工作	1. 外出车辆顺利归队之后，司机应立即在“用车日报表”上清楚地填写具体的归队时间、起止地点以及行驶里程。 2. 所用车辆归队之后，司机应通知用车单位，立即补写经总经理或行政部经理审批的“用车单”，并向当班主管亲自汇报事情的具体原因及经过。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 客人住宿期间服务流程

❖ 顾客叫醒服务流程

服务程序	服务规范
预订叫醒服务	1. 酒店为入住客人提供的叫醒服务，一般情况下是由酒店的电话总机提供此项服务，但也可由客人根据自己的时间需要自行设置电话叫醒。如果是总机叫醒服务，酒店话务员应按照客人的具体要求，在相应的“叫醒时间表”上作好记录。 2. 酒店话务员必须保证为客人提供的叫醒时间准确无误，在提供叫醒服务的过程中，如果房内没有人接听电话，话务员则应每隔五分钟再试着主动叫一次，若连续三次无人接听，则应立即通知楼层服务人员前去客房敲门叫醒，并作好相应的叫醒记录。 3. 叫醒服务设置中，话务员应清楚地标注入住客人类型，为散客提供的叫醒服务应填写“散客叫醒服务单”，若是团队需要叫醒服务，则应填写“团队叫醒服务单”。无论哪种“服务叫醒单”都必须准确地写上房号、具体时间以及团号。
确认叫醒服务时间	1. 酒店前厅总机的值班人员与大堂接待处必须认真核对散客与团队客人的叫醒时间。 2. 酒店为客人提供的叫醒服务结束之后，前厅总机则应把叫醒服务的单据进行整理存档。
叫醒服务落实	1. 酒店叫醒服务的总机在无人应答的情况时，应立即通知客房服务中心。 2. 当客房服务中心接到总机的通知时，应立即安排工作人员前去客人入住的房间敲门叫醒客人，而酒店的所有叫醒服务工作都由酒店前厅的总机落实执行。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 转接顾客电话服务流程

服务程序	服务规范				
电话接听标准	1. 前厅接待处的话务员接听电话的标准是电话铃响 3 声之内，必须接起电话，且应用热情、礼貌、清晰的语音、语调致以问候，自报部门，并询问对方是否需要帮助。 2. 在与客人进行电话沟通时，前厅话务员必须仔细倾听对方的陈述，并应迅速地记下来电的具体时间、房号以及需要的服务内容等，能够准确、快捷地帮助客人完成必要的电话转接服务。 3. 前厅话务员必须在最短的时间内辨别出领导的声音，在与领导通话的过程中，不能直呼领导的姓名。有来电接入时，前厅话务员即使个人情绪不良或因外界环境影响心情不好都应该热情、礼貌地与客人进行沟通，而不应把自己的不良情绪带入工作当中。				
电话转接程序	1. 在与客人沟通的过程中，对于客人提出的要求或者询问的事情，话务员应将其重复一遍，以便客人对信息的确认，不得随意在客人面前评论酒店的各项规章制度或者监听客人的通话。 2. 在回答客人提出的任何咨询时，话务员都应尽自己所能与所知给予客人最大的帮助，若有疑难问题则应立即报告领导，以寻求帮助，给出客人最满意的答案。 3. 电话转接完毕之后，礼貌性地应该让客人先挂电话，等听到客人已经挂掉电话时，话务员方可轻轻挂机。 4. 在帮助客人转接电话的过程中，话务员必须礼貌地告诉客人，将为其提供电话转接服务，而不是让客人一直等待，当转接过去的电话始终无人接听或无法转通时，话务员必须将具体的情况反馈给客人，不要让客人一直在旁边等待。				
留言记录	1. 正常工作时间，前厅总机室的话务员不得利用职务之便帮助其他同事转接私人电话。 2. 上班时间，话务员必须准备好工作中必须用到的纸和笔，以便随时记录下客人留言或者酒店部门间的各种通知。 3. 话务员必须具备独立处理突发事件的能力。当有客人来电，所提出的服务要求已经严重超出话务员的职责范围时，话务员则应马上给予回复，并将其要求转到相关部门，避免客人再作出一些不必要的内容重复。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **电话咨询服务流程**

服务程序	服务规范				
接听电话	1. 话务员必须在电话铃响三声之内迅速接起电话；与对方通话期间应时刻面带微笑且能准确、清晰地报出酒店名称或具体部门，并向客人表示愿意为其提供帮助或者所需服务。 2. 如果有客人电话询问订房的相关事宜，话务员则应第一时间将电话转接到酒店前台客房预订处。				
聆听问询	1. 在与客人电话沟通时，话务员必须认真、仔细地聆听客人的问询内容，必要时，可以请客人重复一下没有听清楚的地方或者事情的细节。 2. 待客人讲完之后，话务员有必要对客人的问询内容复述一下，便于信息的准确性。 3. 如果入住的客人想了解一下当地的名胜古迹、旅游景点或者商业中心的具体信息时，话务员应尽可能地为客人作详细地介绍；如果客人询问酒店都能提供哪些服务设施及项目时，话务员应热情、细致地为其解答。				
回答问询	1. 在回答客人的问询时，话务员如果能够直接给出答案，则应立即给予客人满意的答案；如果不能，则应礼貌地请客人稍候片刻，并按保留键，待查询到准确的答案之后，再接通电话，并非常客气地告诉客人答案。 2. 对于客人的询问，如果需要更进一步的查询才能给出满意答案的话，话务员应先请客人挂断电话稍候片刻，并记下刚才来电的号码与房号，等查清楚之后，再接通客人的电话，把具体答案告知；如果客人知道答案之后，还应再次询问客人是否还有其他方面的问题，并表示愿意为其提供帮助。 3. 为了保护入住客人的隐私权及人身安全，前台接待处、问讯处若遇到有人查询入住客人的房号或者其他信息时，应礼貌地告知查询人，没有经得客人的同意，绝对不能随便泄露客人的信息。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 顾客问询服务流程

服务程序	服务规范
问讯服务	1. 前厅接待员必须熟知当地的风景名胜、旅游景点、交通、商业区以及酒店内的各项服务设施等详细情况，并能够掌握其准确信息。 2. 前厅接待员必须诚心接待每一位问询的客人，专心倾听客人提出的每一个问题，认真接听内、外部打进来的问询电话，每天收集酒店内外最新信息，回答必须简明扼要、礼貌热情、语气轻柔。 3. 对于客人的问询，前厅接待员必须做到准确、快速、清楚，绝不能马马虎虎地对待或者一味地拖延时间而不及时给出客人满意的答复。 4. 当因给客人提供某些服务而受到客人的表扬或投诉时，前厅接待员都应正确对待；无论客人对自己所接受的服务是表扬或者是投诉，都应该真诚地感谢客人，客人的表扬可以让服务更到位，客人的投诉可以让服务质量更高。
聆听问询	在与客人进行信息问询沟通时，前厅接待员对于以下信息必须认真聆听、对待，且应熟悉具体内容： （1）酒店内部所有营业场所的各种消费项目以及具体价格；酒店内部的服务设施与设备的正确操作方法；酒店近期的各个营业场内都有哪些优惠项目。 （2）市区的交通、商业区、当地或者酒店近期的重大活动。
回答问询	1. 回答客人的问询时，前厅接待员必须做到简明扼要、有问必答、百问不厌；若有立即回答不了或自己不清楚的问题，则应先向客人表示歉意，待请示领导或仔细查询之后，再给其准确答案。 2. 有客人问询时，接待员必须先放下手头正在做的工作，解决了客人的问题之后，再继续自己的工作；如有多个客人同时进行问询，则应做到从容不迫，认真仔细，不能顾此失彼。 3. 在客人问询的过程中，前厅接待员必须做到耐心倾听，仔细记录，对客人的合理要求要尽量快捷地给出答复，至于有些客人提出的无理要求，则应灵活变通，适时地婉言谢绝。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 长途电话开通服务流程

服务程序	服务规范				
要求开通长途电话	1. 前厅话务员接到入住客人需要开通客房长途电话的通知后，必须将客人的姓名及房号问询清楚，以便准确、快捷地为客人开通此项服务。 2. 话务员应在前台总机处进行信息查看，以确认此客房客人是否有权限开通长话，若没有足够的权限，则应礼貌地请客人到前厅收银处交纳一定额度的押金，即可开通权限。				
开通长途电话	1. 客人的长途电话权限开通之后，话务员则应立即通知客人，并告知客人：“长途电话的费用也从开通拨打之时计算”。 2. 酒店前厅接待处应将为客人开通长途电话服务的时间作好详细记录。				
电话费入账	1. 当客人每次拨打长途电话结束后，前厅话务员都应查看具体的通话计费情况，并查看客人是否拨打了多个电话，一起计算客人的消费金额。 2. 客人对自己的话费消费单确认以后，话务员应将话费消费单转交到前厅收银处，以便客人离店时统一入账、结算。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电话免打扰服务流程

服务程序	服务规范
接收电话免打扰服务	1. 前厅接待处接到客人需要为其提供免打扰服务时，话务员应把客人的房号及设定的免扰时间和免扰取消时间询问清楚。 2. 在处理客人的免扰服务时，话务员应把客人的要求清楚地记录在酒店客人免打扰服务记录本中，以便随时查阅，为客人提供到位的服务。
设置电话免打扰	1. 话务员必须严格按照酒店免扰电话的具体操作程序，将客人房间内的电话根据客人要求的设定时间设置为免打扰状态。

（续）

服务程序	服务规范				
设置电话免打扰	2. 当客人已经开通了电话免打扰服务之后，如果有人来电，要求与客人通话时，接待员则应把客人不愿意被打扰的信息礼貌地告诉来电者，并建议来电者给客人留言或者等客人取消免打扰服务以后再联系。				
取消电话免打扰	1. 当接到客人取消免打扰服务的电话通知或者所设定的免打扰时间已过时，话务员应按照取消的具体操作程序为客人及时安排取消。 2. 客人取消免打扰服务时，当班话务员须在日常工作交接班本上标注清楚具体的取消时间。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖“请勿打扰”客房服务流程

服务程序	服务规范
确认、沟通阶段	1. 正常营业时间内，客房部各个楼层的领班需要仔细查看所有客房门口是否挂有“请勿打扰”牌，如果有，则应立即与楼面服务员进行核对、沟通，并将挂牌客房的房号、挂牌时间以及整层楼的挂牌房间数等信息，作好相关巡查记录。 2. 一般情况，上午挂牌的客房，到了 14:00 之前，中午挂牌的客房，直到 20:00 之前都不能随便打扰客人，客房部需要随时注意观察客房内的动静，并确保入住客人的安全。 3. 14:00～22:00，如果发现客房已经将“请勿打扰”牌取下，客房服务人员应立即与客房服务中心联系，让其在值班记录本上记下情况；如果在 22:00 以后，客房仍然挂着牌子，客房服务人员应立即与客房服务中心文员联系，并使其打电话到该客房与客人取得联系，确认其安全问题。
注意观察	1. 在对挂牌客房的观察期间，客房服务中心文员可以致电客房内，如果客人接听电话，则先向客人问好，报明身份，表明原因，并礼貌询问是否有需要客房卫生打扫的要求或者其他帮助。

（续）

服务程序	服务规范				
注意观察	2. 若客房内的电话一直无人接听，则应由客房服务中心文员与客房部楼层领班联系，并由领班带一客房服务人员去客房敲门查看。 3. 客房部领班如果一直敲门，但客房内依然没有任何动静，则应立即上报客房部经理，经得同意，则用钥匙开启房门，以避免意外的发生，并根据具体情况进行处理，之后应将处理的具体时间或摘牌时间清楚地记录在当班日志上。 4. 敲门之后，如果有客人主动开门，客房部领班则应向客人深表歉意，向其解释说明敲门的原因，并客气、礼貌地询问是否还需要其他的帮助或服务。				
房内清洁	1. 客人在房内休息期间，切勿随意打扰客人，若是楼层或客房卫生清洁人员，在工作或者推车经过挂牌客房时，操作或者说话的声音一定要轻、要小，以免影响客人的正常休息。 2. 客房部楼层工作人员，在清洁工作中，一定要注意观察每间挂有“请勿打扰”牌的客房，既要为客人提供整洁、舒适、安静的休息环境，也不能因为一时的疏忽而影响客人的人身安全。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房部其他小服务操作流程

服务程序	服务规范
总述	酒店客房部员工尽量满足客人要求的同时，还应为客人热情、礼貌且周到地提供更多的生活小服务。客房中心的接待工作人员必须注意接听每一个入住客人的电话，迅速、准确地答复或者满足客人的服务要求。
擦鞋服务程序	1. 客房部的服务人员看到客人把设置在客房内的擦鞋篮与擦鞋刷一起放在客房门口或者接到客人要求为其擦鞋的电话通知时，应立即为客人提供此项服务，收取其鞋子。 2. 当收取到的客人鞋子之后，客房服务员应立即拿到工作室内，把客人的皮鞋擦刷干净，使鞋面保持光亮。

（续）

服务程序	服务规范				
擦鞋服务程序	3. 当把客人的所有鞋子擦干净之后，客房服务员要按照酒店规定的送鞋进房程序及时送回客房，亲自交给客人，或者将其放置在客房内容易看见的地方。				
缝补服务程序	1. 客房部的服务人员应每天按时通知客衣收发员进房收取入住客人需要缝补的衣物，还要与酒店洗衣房联系，并安排缝纫工对客人的衣物进行及时的缝补。 2. 当需要进入客房收取衣物时，客衣收发员应严格按照酒店规定的进房程序进入，并根据衣物的情况与客人沟通好缝补要求，再将衣物及时送到缝纫室，把客人的要求与缝纫工交接清楚。 3. 当缝补好客人的衣物之后，缝纫工应及时通知客衣收发员将其取回，并将缝补好的衣物及时送回客房，亲自交给客人，或放在客房内可以轻易看到的地方。				
代办服务程序	1. 客人有需要酒店工作人员帮其代办的相关事项时，相关工作人员就应本着热情、主动、认真的态度给予帮助；代办人员必须有礼貌地问清客人的姓名、房号以及具体代办事项。 2. 如果客人要求代办的事情超出服务范围，相关工作人员应将客人的房号及代办事项记录下来，等上报客房主管人员进行研究之后，再对其处理解决，在没有结果之前，相关工作人员均不可随意回绝客人或者应接代办服务。				
老弱病残特殊护理服务程序	1. 对于酒店接待的老、弱、病、残客人，为其提供服务的工作人员必须做到细心、周到。客房部主管必须清楚地了解客人的具体情况，并与酒店大堂副经理沟通，以便前去问候，以示酒店关怀。 2. 客房部主管应根据自己的工作情况具体协调安排好对老、弱、病、残客人的各项照顾与护理；如果有需要送医院治疗的客人，则应由酒店大堂副经理负责安排。 3. 老、弱、病、残的客人在入住时，如有亲友陪同，工作人员应及时与陪同亲友沟通联系，详细地了解客人的具体生活起居，以便为其安排特殊的服务与护理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 顾客送餐服务流程

服务程序	服务规范
接受预订	1. 前厅预订处在接受入住客人的用餐预订时，电话铃响必须在三声之内接起电话，且热情、礼貌地向客人问好。 2. 当客人确定要预约送餐服务时，订餐员应问清订餐客人的姓名、房号、订餐要求以及送餐时间，适当的时候还可以向客人进行一些菜品推荐。 3. 客人订餐结束之后，订餐员有必要把客人预定的菜品内容重复一次，得到客人的确认后，则填写好订单并把订单交给送餐员。
准备工作	1. 送餐员接到客人的“订餐单”后，应根据客人要求的送餐时间提前把订单送到厨房或酒吧，自己则按照订单内容，准备餐车、餐具、托盘、口布、餐巾以及账单和签字用笔。 2. 送餐员从厨房或酒吧取回食物与酒水后，应立即检查菜品是否按照客人的要求制作，然后把一些热菜及时放到保温炉中保温，以确保菜品质量符合酒店的相关标准。 3. 送餐员根据食物的类型与客人要求，将菜品与饮料整齐有序地摆放在餐车或托盘上送进客房供客人享用。 4. 送餐员需要认真、仔细地核实账单内容，并把正确的账单放入酒店账单夹内。
送餐进房	1. 送餐员在送餐的过程中，必须按照酒店规定使用专用的送餐电梯进入客房区，当走到客房门前时，先应确认订餐客人的准确房号，再轻轻敲门，同时向客人报“送餐”。 2. 当客人为送餐员开门以后，送餐员应先向客人问好，经客人同意送餐进房后，应把餐车或托盘放到客人同意的适当位置，并按照客人的吩咐或要求把餐具摆好，再把账单夹递给客人，并请其签字。 3. 客人签完字以后，送餐员应再次询问客人是否还有其他方面的需要，如果没有，则请客人慢用，然后离开客房，把账单交给前厅收银员进行账目结算，并请订餐员作好记录。
收餐	1. 订餐员检查订餐记录，主要是为了能够按时收餐，一般情况下，客人的早餐用餐时间大约是 30 分钟，午餐与晚餐的用餐时间大概是 60 分钟，掌握好客人的用餐时间以后，便可以适时致电给客人，且询问客人是否用餐完毕，是否可以收餐，若客人同意，则应立即前去客房收餐。

（续）

服务程序	服务规范				
收餐	2. 去客房收餐时，如果客人不在房内，送餐员则应请客房服务员帮助其打开房门，及时将餐车与餐具拿出；如果客人在房间，收餐结束以后，送餐员应询问客人是否还有其他需要，如果没有，应向客人礼貌道别，还应通知订餐员作好记录。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **邮件处理流程**

服务程序	服务规范				
签收分类	1. 当前厅接待处收到各类邮件、信件及包裹时，应先进行整理、分类。 2. 酒店内所有的邮件接收、派发及退回都需要有专门的负责人员进行签收、记录。				
住客邮件	1. 前厅接待处应把有明确标注房号的邮件交到酒店前台问询处，当查询确认后，则应安排人员把邮件送给客人让其签收。 2. 如果查询结果显示，收件人已经退房离开，前厅问询处则应将此信件为其保留一周，如果一周内仍无人签收，则应由问询处在信上标注清楚，退回邮局。				
员工邮件	1. 酒店内的所有邮件都由前厅问询处递送相关部门签收；对于无人领取的邮件则应加以注明再交回问询处，安排退回邮局。 2. 酒店在处理未标明部门而又不能确认的邮件，一律由问询处统一配送到酒店人事部处理解决，待人事部确认后再转交相关部门或个人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 代发信函邮寄服务流程

服务程序	服务规范				
接收代寄邮件	1. 关于酒店入住客人的私人信函以及酒店内部的部门公函，均由酒店前厅接待人员统一负责代寄，其他人员的私人信函均不予代替邮寄。 2. 酒店接待处提供代寄的信函，主要有明信片、挂号信函、平邮信函、邮政快件、包裹、航空信件、大宗邮件以及特快专递等。 3. 酒店所寄信函均须用标准信封，并清晰地填写收件人、寄信人地址、邮政编码，所有代寄邮件、信函都应该按照邮局邮件资费表中所规定的邮资标准进行计费，所有的邮件资费均以本国货币为标准。				
代寄邮件分类	1. 酒店内各部门的公函必须由其部门经理签名批准后，方可代寄；酒店住客的信函邮费一律现金支付。 2. 接待员每天在收齐所代寄的信函之后，必须填写“邮票统计表”与“信件收费统计表”，还应贴上足额邮票，并将信函统一交服务部签收，投寄。 3. 酒店的所有公函或代寄客信必须开具“收费单”，客信需要现金支付，酒店公函必须标注清楚酒店账务，并由酒店寄发部门经理签字。				
寄退处理	1. 前厅接待处必须有充足的邮票，以便代寄信件的使用；前厅接待处不定期发出的“信件收费统计表”的第一联与公函的“邮资收费单”应统一交到酒店财务部进行报销。 2. 现金取回以后应将其与代寄客信所收取的现金一起交给服务人员，以便外出购买邮票。 3. 如果因书写不正确或地址不清而导致的被退回的信件统一由接待处退还给酒店住客，若寄信的住客已经离店，则应将其归置为死信存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 商务中心服务流程

❖ 提供复印服务流程

服务程序	服务规范
询问复印要求	1. 酒店接待员必须热情、礼貌、主动地迎待客人，并根据工作经验迅速判断其为住店客人还是店外客人。 2. 当客人要求服务时，工作人员应问清楚客人需要复印的形式及份数，并详细介绍复印的收费标准。
复印程序	1. 商务中心的文员必须严格按照酒店的规章制度操作执行，同时也应尊重客人的具体要求，复印过程中应先把复印原件在复印平面上定好位置，再选择合适的复印规格及纸张，先复印一张，请客人查看复印效果。 2. 如果客人对复印的效果没有任何异议，则可按照客人的具体要求，复印完成其需要的文件数量，如果复印的原件是一整套文件，则必须注意不能搞乱顺序，并按照客人的要求进行文件的装订。 3. 复印结束之后，商务中心文员应取出复印原件交还给客人，然后商务中心收银员根据酒店规定的收费标准，收取一定的费用。
结账程序	1. 接待员必须根据客人要求复印的规格、页数、服务项目及收费原价仔细填写“复印收费单”。一般情况下，复印收费单均为一式三联，第一联留在复印中心存底，第二联交予酒店商务中心收银处，第三联则交由客人保管。 2. 复印结束，当客人结账时，如果入住客人要求挂账，收银员则应请客人出示房卡，并在单据上签字；若是店外客人，则须现金支付。结完账以后，如果客人要求开具发票，收银员则应把发票的第二联交给客人，其余两联交由商务中心收银处保管。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 提供打印服务流程

服务程序	服务规范
询问打印要求	1. 酒店内若有客人需要进行文件打印时，商务中心接待员应先了解客人需打印文件的内容、数量以及需要完成的时间，再根据客人的具体要求，与打印工作人员沟通确认是否可以按客人要求按时完成。 2. 接待员沟通之后，如果不存在问题，则应先对客人提供的资料内容进行查阅，若有不清楚的地方，应先与客人核对一遍，内容确定以后，应清楚地向客人说明收费标准。 3. 打印工作人员还应向客人了解打印文件或资料具体所需的字体、字号及格式，并与其确认最佳的完成时间，之后再核实一下客人的姓名、房号以及联系方式。
打印文件	1. 商务中心的接待员应按照客人的具体要求，帮助客人准确地打印文件，对于所打印的初稿要进行仔细、认真的检查，查看是否有错字、漏字。 2. 如果因为商务中心的客人过多而不能及时为客人打印文件时，商务中心接待员则应礼貌地向客人解释清楚，如果客人不是非常着急，就应告诉客人，待文件打好之后，会立即电话通知客人前来确认，领取。
修改文件	1. 文件打印结束之后，接待员必须前去邀请客人对打印出的文稿进行校对。 2. 如果客人在校对的过程中发现有需要修改的地方，打印工作人员则应立即上机进行修改，并将修改后打印出的文稿让客人再次进行检查确认。
确认是否保留文件	1. 当客人对再次修改确认并打印出来的文件与资料检查确认无误之后，接待员应询问客人是否要保留其电子版文件。 2. 如果客人提出需要保留电子文件，接待员则应该将文件、资料进行存盘，并记录清楚保存的时间；如果客人不需要保留电子版文件，则应立即将其删除。

（续）

服务程序	服务规范				
结账	1. 酒店接待员应根据客人所打印文件的具体张数与字数开具商务中心的“打印收费单”。 2. 结账过程中，如果入住的客人选择挂账的方式，收银员则应让其出示房卡，再签名确认；如果不是入住客人，则应要求其现金支付。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **传真收发服务流程**

服务程序	服务规范
准备工作	1. 客人来到酒店商务中心要求为其提供接收或发送传真服务时，酒店商务中心的接待员应先按照酒店规定的收费标准向客人解释说明。 2. 如果是为客人提供传真接收服务，商务中心工作人员则应把收到的传真按照传真号与所标的页数进行装订。 3. 如果是为客人提供传真发送服务，商务中心工作人员则应仔细检查客人准备好的发送文件与资料，检查所要发送的文件资料是否符合传真发送的要求，并请客人确认需要发送的传真号码。
发送传真	1. 商务中心的工作员在发送传真时，应严格按照传真发送程序进行，首先，必须把需要传真的文件正文朝下，放入纸槽；然后拨接收传真的国家代号或地区区号具体传真号码，若能够听到对方的传真信号，应马上按启动键。 2. 如果对方的电话和传真所用是同一条线路，则有可能因为对方在通电话而不能及时接收到这边的传真信号，商务中心工作人员应电话告知对方接通传真机，待接到传真信号之后再按常规方法发送。

（续）

服务程序	服务规范
发送传真	3. 如果需要发送或接收传真的客人比较多或者传真线路不通，商务中心工作人员则应礼貌地向客人说明情况；如果客人不是很着急，便可以先让客人签单回房，待传真发送成功之后会把传真原件送回房间；如果前来者不是住店客人，则应先预交 100% 的押金，等传真成功发出后，便通知客人前来拿取原件。 4. 传真发送完毕之后，商务中心工作人员便可以将传真号码、发送页数以及发送过程中所用的具体时间写在“传真收费单”上。
接收传真	1. 商务中心接到发给住客的传真，接待员应立即致电通知客人，并按照客人的具体要求由客房部服务人员把传真以及“传真收费单”一起送到客房，并由客人亲自签单。 2. 如果把“传真收费单”与传真送去客房时，客人不在，服务人员则可以选择用前台总机留言的方式通知入住的客人；如果是当天有预订的客人的传真，服务人员则应提前填写好商务中心的“传真收费单”，将传真与“传真收费单”一起送到前厅接待处，并请总机用前台总机留言的方式通知客人。
办理结账、登记	1. 当把传真接收或发送完之后，商务中心接待员应把传真原件以具体的发送报告亲自交给客人。 2. 传真发送、接受结束以后，客人在结账的过程中，如果入住的客人选择挂账的方式，收银员则应让其出示房卡，再签名确认；如果不是入住客人，则应要求其现金支付。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 物品借用服务流程

服务程序	服务规范
提出借用物品要求	1. 当入住酒店的客人需要借用物品时，前厅接待员必须仔细询问客人需要借用什么物品、借用多久以及具体的归还日期等相关信息。 2. 前厅接待员必须对客人所借物品进行检查，查看是否可以将其借出，若为酒店规定不能借出的应向客人解释清楚。
借用物品	1. 如果是可以借出的物品，前厅接待员必须按照酒店规定填写借条，让客人签字，之后再把物品交给客人。如果客人需要将所借物品送到客房，前厅接待员则应及时通知行李员，让其将物品与借条一起送到客人房间，并请其再次签字。 2. 如果物品已被客人借出，前厅接待员则应及时通知楼层服务人员客人所借物品，以便客人归还之后暂先保管；对已经退房却没还物品的客人，由客房服务员协助接待员寻找。
收回借用物品	1. 如果借用酒店物品的客人已经到了退房时间，但仍然没有归还物品，前厅接待员则应及时致电前厅收银处，安排其在客人退房时提醒客人或者再联系接待处。 2. 前厅收银处应在客人退房时，进行相关信息查询，如果有借用酒店物品未归还者，则应向其礼貌地询问所借物品。 3. 当入住客人归还所借物品时，接待处工作人员必须对其奸相检查，查看是否有所损坏，如发现损坏，则应立即通知领班进行赔偿处理。 4. 如果客人按时归还所借物品，接待处工作人员则应当面将借条撕毁或者将其交给客人，并取消“退房留言”；如果所借物品有所损坏，借条先不交还客人。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 会议室租用服务流程

服务程序	服务规范				
确认有无可租用会议室	1. 如果入住客人有租用会议室的需求，接待员应及时掌握会议召开的具体时间以及参加会议的具体人数。 2. 按照客人提供的具体信息，接待员应查找酒店是否可以为其提供适用的会场。				
确定会议的具体要求	1. 如果酒店有为客人提供的合适会议室，接待员则应与入住客人或单位进行具体会场安排事宜，询问所用会议室的具体摆位方式，一般情况下，酒店所设置的会议室可分为座谈式、课堂式、剧院式等；此外，还应为会议的顺利召开安排所需设施，如白板、电视、扬声器、投影仪、纸、笔等。 2. 接待员需清楚地记录会议室预订人的姓名、房号、单位以及联系方式，并需进一步了解客人在进行会议室布置时，是否需要摆放鲜花或绿植等进行装饰，如果客人需要，则应提前按照要求统计所需装点用的数量与种类。 3. 会场相关事宜安排妥当之后，接待员应与会议室预订负责人再次沟通，将会议室的预订时间、参会人数以及会场的摆位方式、所需设备以及其他会议要求进一步核实。 4. 待所有事宜确保准确无误后，接待员应询问客人是否提前到会场进行查看以及对会议结束之后的费用结算问题进行说明，如果租用会议室单位有专人负责签单的，则应请其提供签单人姓名。				
下发会议租用通知单	1. 酒店会议室租用的所有资料落实执行完之后，接待员应认真填写“酒店会议室租用通知单”，并把所有会议室使用的相关资料准确地记录在通知单上。 2. 接待处工作人员则应把“会议通知单”按照酒店规定分别送到酒店相关部门，以备后期查询。 3. 每一班组的前厅接待员，如果接待了租用会议室的客人，就应立即将会议室的预订资料清楚地填写在交班本上，并将其输入进相应的计算机系统预订日历上，再将其发送到客房部、公关营销部以及总经理室。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 票务委托订购服务流程

服务程序	服务规范
填写“订票单”	1. 入住客人如果委托酒店帮助其订票，票务员应询问客人要订票务的具体信息。 2. 票务员应根据客人所提供的具体信息，仔细填写“订票单”，并与客人进行信息核对： （1）如果客人委托酒店订购机票时，票务员则需仔细、认真地填写客人姓名、有效身份证号码、联系方式、航班时刻、票价、目的地以及具体票价等信息。 （2）如果客人委托酒店订购火车票或船票时，票务员则需仔细、认真地填写客人姓名、有效身份证号码、联系方式、班次、目的地、票价等信息。 （3）如果客人委托酒店订购演出票时，票务员则需仔细、认真地填写填写客人姓名、有效身份证号码、联系方式、剧院名、演出节目名、开始时间、结束时间、票价等信息。
购票程序	1. 入住客人要求酒店为其提供票务订购服务时，票务员应按照客人的要求，及时与民航、铁路、轮船或汽车公司取得联系，并为其预订所需票务。 2. 如果客人预订时间内的机票、火车票、船票或者汽车票等已经售完，票务员应及时联系客人，看是否需要更改路线获取其他方式的交通工具或者更改班次，若客人同意更改，票务员可根据实际情况为其更改；若没经得客人同意，票务员不得私自更改。 3. 订票成功后，票务员接到送票员送来的票，必须仔细核对票面信息与订票单是否统一。
取票程序	1. 酒店票务员接到客人的票之后，应立即通知客人携带相关证件到酒店商务中心取票。 2. 当客人亲自持相关证件前来取票时，票务员应先核对客人信息，核对无误后，应按照酒店相关规定向客人收取票款及相应的手续费。如果客人要求挂账，则请其出示入住酒店房卡，并签字。 3. 如果客人要求工作人员把票送到客房，票务员应立即通知行李处，让其安排人员将票送给客人，并按照酒店取票程序完成收取票款与手续费的任务。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 发电传服务流程

服务程序	服务规范
业务接待	1. 酒店入住客人需要发电传时，商务中心接待人员必须礼貌、热情地接待。 2. 入住客人带来的电传底稿，接待人员必须先简要浏览一遍，针对稿件中一些不确定、不清楚的地方，一定要礼貌地与客人进行内容核实，并主动帮助客人作孔。 3. 作孔时一定要注意按照电传的格式进行，如果客人坚持要自己作孔，商务中心的工作人员则可以负责引导客人在指定的机器上进行。 4. 商务中心的工作人员在为客人办理电传手续时，一定要周到、细致，并且根据电传的具体内容，提醒客人是否需要填写房号、代转人等信息。
检查、核对	1. 作孔结束后，商务中心的工作人员应重做一次纸条，并交给客人核对，如果客人有所改动，应重新改放一次纸条，再让客人进行核对，核对无误时，便可以直接发出。 2. 商务中心工作人员应认真检查客人作孔的纸条以及电传挂号单的完整性，并请客人详细填写“电传挂号单”，内容也应完整，其中要包括被叫用户的姓名、房号或住址等。 3. 在进行电传服务核查时，商务中心工作人员应根据用户所在的具体地名，注意查阅国家或地域代号，放好代发纸条，切不可倒放。
发放电传	1. 在发放电传时，正确的操作顺序是按动呼叫键，待启动之后，仔细核对对方用户号码及回答代码，核对确认无误后，再按字符键，拨打被叫用户号码。 2. 等通报快要完毕前，商务中心工作人员应询问客人是否需要等候对方的回电或者还需要继续回答或发电，是否还要随机电传其他东西。 3. 如果通报已经彻底结束，按动“ + ”键，以便确认线路是否完好，然后再将酒店的电传机号码代号发出，收线之前按动字母键“mmmm”。 4. 商务中心工作人员必须把电传的通报时间、发出时间、发报机位以及具体操作人员的工号清楚地填写在“电传挂号单”上，并加盖电传流水号，请客人到商务中心收银处付款。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 收电传服务流程

服务程序	服务规范
检查收受来报	1. 商务中心工作人员必须时刻查看电传来报是否有详细的收报人姓名与地址。 2. 商务中心工作人员有必要向发电传单位提供清晰的名址。 3. 待电传的来报完全输出之后，商务中心工作人员应小心地将电文完整地撕下来。
登记	1. 商务中心工作人员应准确地记录电传发来的时间，且必须清晰地填上经手负责人工号。 2. 对于接受的电文必须加盖电文编号，并严格按照相关要求仔细记录在送报登记本上。
分送电传	1. 当收到入住客人的电传时，商务中心工作人员应立即送到客人房间或者酒店相关部门。 2. 商务中心工作人员必须注意的是，在接受电传时，电传电文纸必须按要求登记送达客人或单位的具体时间，并请收件人或单位在送报登记本上签字，再将送报登记本按时交回酒店商务中心电传室。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 传真、书信、合同签订服务流程

服务程序	服务规范
传真服务流程	1. 当前厅接待处接到传真后，工作人员应对其内容进行了解，并立即向领导汇报，请求具体的处理方法。 2. 在回复传真时，工作人员应一定要认真检查电文，尤其是像报价传真一类含有重要信息的传真，一定要仔细审核其填写的价格是否准确，以免因为错漏造成重大的损失。 3. 传真回复结束后，如果内容主要集中在订房需求方面的，工作人员则应向领导汇报，经得领导同意之后，还需要再复印一份交到客房预订处以备归档留存。

（续）

服务程序	服务规范
书信服务流程	1. 若是外联单位或部门发来的书信，商务中心接待员应先对其内容进行了解，再根据主要内容与情况向上级领导汇报。 2. 按照之前的来信内容将相应的回信写好之后，工作人员应先认真检查，再让领导审核、批阅，检查通过之后，上级领导则需要加盖本部门印章，再将其复印一份存档，将原稿寄出。
合同签订流程	1. 签订合同之前，工作人员就必须清楚地了解本年度同行业的团体房价、散客价、餐价以及回扣率等；如果合同初稿确定下来，则应先让领导批阅，待批复后则送打字室进行打印。 2. 打印出的合同取回来之后，工作人员应再认真审核一遍，确保准确无误后，加盖本部门印章，让领导签字；签好后再复印一份存档。 3. 商务中心收到签复的合同，应在登记册上进行分类登记，并将其一式复印三份，一份交到预订处，其余两份都交到财务部。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 前厅部业务用表

❖ 订房表

订房表

称谓：_____

抵达时间：_____　离开时间：_____

预订到达时间：_____　班机号码：_____

房间形态：_____　房号：_____

住房人数：_____　房价：_____

住址：_____　联络人姓名：_____

公司名称：_____

电话号码：_____　住址：_____

（续）

付款方式：_____　　保证订房：_____

信用卡号码：_____

确认与否：_____

附注：

经手人：_____　　日期：_____

❖ 订房确认表

订房确认表

地址：

电话：

传真：

电子邮箱：

非常感谢您在××酒店订房，我们希望与您确认下列的住宿资料：

确认号码：

客人姓名：　　住宿人数：

住址：

电话：

到达日期：　　预定到达时间与班机：

住宿天数：

房价：（包含服务费与其他额外消费）

附注：

日期：　　前厅经理：

我们期待您的光临，并保证让您宾至如归。

注意：请保留这封信，并在抵达酒店时交给接待人员，预订房间只保留到18:00，除非事先通知延后迁入或保证订房。

❖ 来访登记表

来访登记表

来访者姓名		性别		工作单位			
联系电话				地　址			
身份证号码及其他有效证件				访何人		房　号	
公司名称				是否预约		来访人数	
事　由	年　　月　　日						
来访时间				离开时间			
服务员姓名				备　　注			

一联：客人；　　二联：楼层；　　三联：存根。

❖ 前厅交接班登记表

前厅交接班登记表

____年____月____日

营业情况	住房_____间　　空房_____间				
特殊客人情况					
到店团队情况	团称编号	团队名称	到店情况	欠办事项	备　注
外出客人房间					

（续）

<table>
<tr><td rowspan="2">交班人</td><td>接待处</td><td></td><td rowspan="2">接班人</td><td>接待处</td><td></td></tr>
<tr><td>询问处</td><td></td><td>询问处</td><td></td></tr>
<tr><td>预订情况</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">客人留言情况</td><td>姓名</td><td>房号</td><td>接留言人</td><td>留言时间</td><td>保留时间</td><td>交办情况</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">房间特殊情况</td><td>无行李房间</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>未办续住房间</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>特殊房间</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>其他情况</td><td colspan="5"></td></tr>
</table>

❖ 预订抵达客人名单

预订抵达客人名单

____年____月____日

姓　名	需　求	房　价	离开日期	附　注

❖ 旅客历史资料登记单

旅客历史资料登记单

旅客姓名				第一次住宿日期			
团队/公司				来店次数			
住址				住房天数			
信用卡				收入总额			
身份证件及号码				平均消费额			
房价				注释			
抵达	离开	天数	房号	房价	付款方式	收益	特殊要求

❖ VIP 客人登记表

VIP 客人登记表

日期： 附注：S = 单人房　　T = 双人房　　（S/O：Single Occupancy） = 已住宿的单人房					
客人姓名	客人资料	房　价	房间形态	住宿期	备　注

❖ 住宿登记卡

住宿登记卡

抵达日期		离开日期	
抵达时间		房间数	
房间形态		房价	
住房人数		预付定金	
房号		套装产品	
姓名/称谓		住址	
证件及号码		公司住址	
国籍		住宿原因	
付款方式	□ 现金　□ 公司付款　□ 信用卡 □ 住宿券　□ 旅行社　□ 支票		
下个目的地			
旅客签名栏			
接待人员签名栏			
声明事项： （1）迁出时间是 12:00。 （2）账单已包含税。个人支票如果没有适当的资料恕不接受。 （3）对个人财务的保管，依据国家的相关法规。 （4）请将个人重要财物放置于保险箱内。			

❖ 客房状态清单

客房状态清单

____年____月____日

房　号	客人姓名	客人人数	住宿日期	退房日期	状　态

❖ 机票确认订票单

机票确认订票单

□ 新订　□ 确认　□ 更改　□ 取消

姓名：　　房号：

班机日期：　　班机号码：

起飞地：　　目的地：

备注：

日期：　　经手人：

❖ 商务中心计价单

商务中心计价单

商务中心计价单

BUSINESS CENTRE VOUCHER

Date（日期）_____

Room No./Function Room（房号）_____

Name of Guest/Organizer（客人姓名）_____

Service（服务项目）	Particulars（细节）	Amount（金额）
Remarks（备注）：		

Prepared by（制作）：

Guest Signature（客人签名）：

❖ 住客通知单

住客通知单

____年____月____日

住客通知

日期：　　房间号码：

先生、太太、小姐：

兹收到_____份

□ 电传/传真　　□ 电报

□ 挂号信　　□ 邮件/包裹

请联络问讯处索取。

顾客签名：　　经办人：

❖ 住房传真/电子邮件登记表

住房传真/电子邮件登记表

Date（日期）	Time（时间）	Fax/E-mail（传真/电子邮件）	From 自（Name & Fax No./mail Add.）	To（至）	Pg.（页码）	BC Clerk（处理人员）

❖ 住客留言单

住客留言单

日期：

Date：

To（给）_____

From（自）_____

Room No.（房号）_____

Date（日期）_____ _____

Between（在）_____ AM/PM To（至）_____ AM/PM

I will be at（我将在）：

Message（留言）：_____

_____

Clerk（话务员）_____

Time（时间）：

❖ 访客留言单

访客留言单

To（给）_____

From（自）_____

Room No.（房号）_____

Date（日期）_____ _____

Telephone（电话）_____

☐ Will call again（再打电话来） ☐ Please call back（请打电话过去）

☐ Will come again（会再来）

Message（留言）：_____

_____

Clerk（话务员）_____

Time（时间）_____

❖ 叫早服务单

叫早服务单

日期：

序　号	团名或房号	叫早时间	预订号	领　队	陪　同	签　字

❖ 次日预期离店客人名单

次日预期离店客人名单

预期离店日期			
姓　名	房　号	入住日期	备　注
制表人		日期	

❖ 散客离店行李登记表

散客离店行李登记表

房号	客人姓名	行李收取员	行李收取时间	行李件数	客人离店时间	是否结账	送客行李员	备　注

❖ 快速退房表

快速退房表

房　　号	
姓　　名	
离开日期	
信用卡种类	
信用卡号码	
签 名 栏	
如果您希望将账单寄到您指定的地址，请填妥下面资料。	
姓　名	
公司名称	
地　址	

❖ 信用卡授权声明

信用卡授权声明

信用卡限额授权

□□□□□□

项目	数额	授权号	日期	接受人

备注：_____

付款授权书

本人，_____房号_____　　特此授权××酒店将以下费用记入本人账内

所有费用_____　以下项目费用_____

姓名_____　房号_____　备注_____

客人签名_____　日期_____　经手人_____

❖ 前厅星级服务评分表

前厅星级服务评分表

项目：总机				
日期：　　时间：				
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	在正常情况下，电话铃响 10 秒内回答	1	0	
2	接电话时正确问候宾客，同时报出酒店名称	1	0	
3	转接电话准确、及时、无差错	1	0	
4	熟练掌握岗位英语或岗位专业用语	1	0	
5	接电话的背景没有嘈杂声和其他干扰声	1	0	
6	语音清晰，态度亲切	1	0	
特殊情景描述				
小计：		6 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
项目：预订				
日期：　　时间：				
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	接电话时正确问候客人，同时报出部门名称	1	0	
2	确认客人抵离时间	1	0	
3	询问客人是否需要接送服务	1	0	
4	提供所有适合客人要求房型的信息	1	0	
5	正确描述房型的差异（位置、大小、房内设施）	1	0	
6	如该日期无客人要求的房型，主动提供其他选择	1	0	
7	询问客人姓名及其拼写	1	0	
8	询问客人地址及其联系方式	1	0	
9	说明房价及所含内容	1	0	
10	提供预订号码或预订姓名	1	0	

（续）

项目：预订				
日期：	时间：			
	标准	达到/分	未达到/分	备注
11	说明酒店入住的有关规定	1	0	
12	通话结束前重复确认预订的所有细节	1	0	
13	通话结束，向客人致谢	1	0	
14	有独立网络，具有网上预订功能	1	0	
特殊情景描述				
小计：		14 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				
项目：门僮—行李到店				
日期：	时间：			
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	正常情况下，有门僮或行李员在门口热情、友好地问候客人	1	0	
2	为客人拉开车门	1	0	
3	帮助客人搬运行李	1	0	
4	为客人开门或指引客人进入酒店	1	0	
5	客人登记入住后及时将行李送至客人房间	1	0	
6	送行李进房时，轻轻敲击客房门或按门铃	1	0	
7	进房时，礼貌、友好地问候客人	1	0	
8	将行李放在行李架或行李柜上，并向客人致意	1	0	
9	酒店大门入口处整洁、畅通、有序	1	0	
特殊情景描述				

（续）

项目：门僮—行李到店				
日期：　　时间：				
小计：		9 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				
项目：登记入住				
日期：　　时间：				
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	客人抵达总台后，及时接待	1	0	
2	主动、热情、友好地问候客人	1	0	
3	登记入住手续高效、准确无差错	1	0	
4	确认客人姓名，并至少在对话中使用一次	1	0	
5	与客人确认离店日期	1	0	
6	准确填写客人登记卡上的有关内容	1	0	
7	询问客人是否需要贵重物品寄存服务，并解释相关规定	1	0	
8	指示客房或电梯方向，或招呼行李员为客人服务	1	0	
9	祝愿客人入住愉快	1	0	
特殊情景描述				
小计：		9 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				

（续）

项目：叫醒服务				
日期：	时间：			
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	正常情况下，电话在铃响后 10 秒内接起	1	0	
2	接电话时正确问候客人，同时报出所在部门	1	0	
3	重复客人的要求，确保信息准确，同时询问是否需要第二遍叫醒	1	0	
4	能够准确、有效地叫醒客人	1	0	
5	叫醒电话礼貌问候客人	1	0	
特殊情景描述				
小计：		5 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				
项目：礼宾/问讯服务				
日期：	时间：			
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	接电话时正确问候客人，同时报出所在部门	1	0	
2	正常情况下，如客人走到前台，能在 30 秒内应答	1	0	
3	热情、友好地问候客人	1	0	
4	礼宾服务台上备有及时更新的酒店宣传册	1	0	
5	提供地图并指出附近景点的准确位置	1	0	
6	所有的客人留言、传真或客人要求的物品都能按照客人的要求及时送到	1	0	
7	所有留言都记录清晰、易懂，并记在酒店专用纸上	1	0	

（续）

项目：礼宾/问讯服务				
日期：　　时间：				
	标准	达到/分	未达到/分	备注
8	员工熟悉酒店各项产品，包括餐饮、娱乐等信息	1	0	
9	员工熟悉酒店周边环境，包括当地特色商品、旅游景点、购物中心、文化设施、餐饮设施等信息	1	0	
10	委托代办业务效率高，准确无差错	1	0	
特殊情景描述				
小计：		10 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				
项目：结账服务				
日期：　　时间：				
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	热情友好地问候客人	1	0	
2	确认客人姓名，并至少在对话中使用一次	1	0	
3	确认客人房间号	1	0	
4	确认客人的所有消费，客房内小酒吧、早餐等	1	0	
5	出示详细账单，条目清晰、正确完整	1	0	
6	结账手续效率高，准确无差错	1	0	
7	询问客人入住是否愉快	1	0	
8	向客人致谢并邀请客人再次光临	1	0	
特殊情景描述				

（续）

项目：结账服务				
日期：		时间：		
小计：		8 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				
项目：门僮行李—离店				
日期：		时间：		
	标准	达到/分	未达到/分	备注
1	接听电话时正确问候客人，并报出所在部门	1	0	
2	与客人确认房间号、行李件数、收取行李时间	1	0	
3	行李员应客人要求，及时到达客人房间	1	0	
4	行李员按门铃或轻轻敲击房门	1	0	
5	礼貌、友好地问候客人	1	0	
6	主动询问客人是否需要酒店为其安排交通工具	1	0	
7	协助客人将行李放入车辆中	1	0	
8	与客人确认行李件数	1	0	
9	为客人拉开车门	1	0	
10	感谢客人并祝愿客人旅途愉快	1	0	
特殊情景描述				
小计：		10 分		
实际得分：				
员工应变能力评价		优秀	合格	不合格
其他评价				

（续）

项目：前厅整体舒适度					
	标准	优/分	良/分	中/分	差/分
1	各区域划分合理，方便客人活动	4	3	2	1
2	各区域指示用标志实用、美观、导向效果良好	4	3	2	1
3	各部位装修装饰档次匹配，色调、格调、氛围相互协调	4	3	2	1
4	光线、温度适宜，无异味、无烟尘、无噪声、无强风	4	3	2	1
5	背景音乐曲目、音量适宜，音质良好	3	2	1	0.5
6	贵重物品保险箱位置隐蔽、安全、能保护客人隐私	3	2	1	0.5
7	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污染、无异味，光亮	3	2	1	0.5
8	门窗：无破损、无变形、无划痕、无灰尘	3	2	1	0.5
9	天花（包括空调排风口）：无破损、无裂痕、无脱落；无灰尘、无水迹、无蛛网	3	2	1	0.5
10	墙面：平整、无破损、无开裂、无脱落、无污迹、无蛛网	3	2	1	0.5
11	柱：无脱落、无裂痕、无划痕，有光泽、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
12	台：整齐、平整、无破损、无脱落，无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
13	电梯：平稳、有效，无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
14	家具：稳固、完好，无变形、无破损、无烫痕、无脱漆；无灰尘、无污染，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
15	灯具：完好、有效，无灰尘、无污迹，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5

（续）

项目：前厅整体舒适度					
	标准	优/分	良/分	中/分	差/分
16	盆景、花木、艺术品：无枯枝败叶、修剪效果好；无灰尘、无异味、无昆虫，与整体装饰风格相匹配	3	2	1	0.5
17	总台及各种设备（贵重物品保管箱、电话、宣传册及册架、分区标志等）：有效、无破损，无污迹、无灰尘	3	2	1	0.5
18	客用品（包括伞架、衣架、行李车、垃圾桶、烟灰缸等）完好无损；无灰尘、无污迹	3	2	1	0.5
小计：		58 分			
实际得分：					

❖ **查房表**

查房表

楼层：_____ 日期：_____

房　号	进房时间	出房时间	查房内容

检查人：_____ 经理：_____

❖ 楼面人员埋单登记表

楼面人员埋单登记表

____年____月____日

厅/房号	消费项目	消费金额/元	结账方式	折扣率	小　费	埋单经手人	备　注

❖ 客户档案记录表

客户档案记录表

____年____月____日

宾客姓名：
性　别：
单位名称：
联系电话：
邮　编：
习　惯：
喜　好：
忌　讳： （食品、酒水）：

第三章 酒店客房部管理工具

● 客房制度

❖ 客房楼层清洁整理管理制度

项　目	项目内容
基本要求	1. 客房部服务员在对客房卫生进行清洁、整理时，应根据不同的房态，严格按照酒店客房部规定的相关制度进行清洁、保养，以使其达到最佳的卫生标准。 2. 客房部服务员必须严格执行酒店员工岗位职责与要求，必须保证按时到岗，保持仪容仪表的干净、整洁；准时参加班前会议；对于上级安排的工作任务绝对服从且认真完成。
清洁整理客房	1. 客房部服务员必须了解客房状态，其主要目的也是为了能够按照正确的清扫顺序安排工作。 2. 客房部服务员在进行卫生清洁时，一定要遵守客房卫生制度，并按照客房的不同状况彻底清扫：客房的简单清扫主要针对的是，之前已经清扫过，但到目前为止，还依然没有安排入住客人的空房；客房的一般化清扫主要针对长包房的客人住房；客房彻底清扫是针对那些长包房的客人房间，利用客人的节假日时间为其进行彻底清扫。
更换补充物品	客房部服务员应对客房内已经消耗掉的物品及时核查，若发现有客人使用了的物品，则应及时补充。
客房的清扫顺序	1. 客房部服务员在对客房卫生进行清扫时，应先对自己所要清扫的房间状态进行大概的了解，之后则根据开房的急缓程度、客人要求或者领导安排来开展自己的清扫工作。一般情况下，客房的清扫顺序为：首先是 VIP 客房；其次是总台通知需要立即打扫的房间或者

（续）

项　目	项目内容				
客房的清扫顺序	挂有“请即打扫”牌的客房；然后是有临时住客或者长包房；最后是离客房和空房。 2. 客房部安排客房清扫的先后次序，既要满足客人的特殊要求，又要以客房出租优先因素考虑，所以，客房的清扫顺序并不是一成不变的，而应视客情而定。若是在旅游旺季或者客人入住高峰期，则可以先打扫离客房，以便能更快地重新出租，以缓解入住房源的紧张。 3. 客房部对于 VIP 房的卫生清洁工作最好安排在客人提出后第一时间；而挂有“请勿打扰”牌客房的清洁卫生工作一般安排在客人取掉牌子之后进行，如果入住客人在酒店规定的时间内依然挂着“请勿打扰”牌，工作人员则应该严格按照酒店的规章制度处理解决，对于长住房客人来说，应与客人进行沟通之后再协商安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **对客服务制度**

项　目	项目内容
工作制度	1. 所有岗位工作人员在上班时间内必须严格要求自己，保证仪容仪表的干净、整洁，上班时间统一着工作服，不得在工作服外随意搭配自购便服；待人接物应礼貌谦和，举止大方端庄，在任何情况下都应尊重客人，不得在客人面前做出修剪指甲、伸懒腰、打哈欠等非常随意的动作。 2. 所有员工不得浓妆艳抹、披头散发、染各色艳丽的指甲，头发要始终保持干净、整齐，且长度要前不遮眼、后不过肩，不得佩戴任何首饰，日常言行要严格按照酒店制定的文明服务规范要求自己，并能严格要求自己使用文明用语。
工作纪律	1. 各部门服务人员在岗期间必须严格按照操作规程办事，切实做到“九不”原则，即：上班时间不在客房内与客人闲聊；上班时间不迟到、早退，旷工；不随便动用客人物品；不擅自离岗、脱岗；不

（续）

项　目	项目内容
工作纪律	用酒店电话随意拨打私人电话；工作时间不看与工作无关的杂志、报纸；工作时间不私自会客；不随便在客房休息、洗澡、洗衣服、看电视；不私自为亲朋好友开房留宿。 2. 上班时间，值班人员的工作台面上必须保持干净、整洁，服务台与抽屉内不得随意摆放零食、私人物品以及其他与工作无关的物品，且客房钥匙必须随身携带。值班人员因为有事需要临时离开，必须将钥匙交给另外同班的工作人员妥善保管。 3. 所有工作人员都无权告诉或暗示客人本楼层的客房情况，更不得私自开房接待客人。工作人员若是被客人批评，无论对错，都应先让自己冷静下来，然后再与客人好好沟通，绝不能一味地强调自我而与客人发生激烈的争吵。 4. 所有的工作人员都不得无事生非，挑拨离间，影响团结；不得利用工作之便，牟取私利；不得违反规章制度，与客人肆意拉关系；不准收取客人的小费。对于客人主动赠送的纪念品则应婉言谢绝。
工作程序	1. 正常上班时间，服务人员必须严格按照主管或领班安排的班次工作，若有特殊情况，需要更改班次的，应提前向主管或领班请示，经得同意，便可安排调班。 2. 每个员工都有责任在正常的上班时间内完成本职工作，如果存在需要加班的工作，则需要经过主管或领班核实后安排倒班或者补发加班费。
文明礼貌	1. 服务人员在接待客人时，必须做到面带微笑，主动问好，请字当头，还应时刻牢记“五声”要求，即：迎声、送声、答声、谢声、抱歉声。 2. 服务人员除了牢记“五声”要求外，还应该努力做到三轻，即：说话轻、走路轻；操作轻；任何时候接电话，都应该礼貌温和，谈话内容尽量保持简明扼要，与对方通话，若对方未挂电话，自己则不能先挂电话。
卫生制度	1. 客房部的日常卫生清洁工作必须严格按照客房卫生标准进行，一般都是一天多次，入住的客人每外出一次即安排人员清扫一次，始终保持室内外的卫生清洁。 2. 酒店内的公共区卫生不仅要按时、保质保量地打扫干净，宿舍与服务台的内外卫生清洁也应该坚持做到每天都要勤打扫。

（续）

项　目	项目内容
请销假制度	1. 客房部应定期组织安排部门员工按时参加业务学习、政治学习以及职工日常会议，必须参加的学习与会议，都应对部门员工实行点名制，若员工有事不能按时参加应由主管或领班审批。 2. 客房部服务人员如果是请长假且不能按时回来上班的，应立即致电部门主管或领班申请批准；否则一旦超过 3 天，都将按照旷工计；如果再超过3 天，则按照自动辞职对待处理；如果所请假日为病假，则必须持有相关医院治疗证明，如果是因公负伤的，必须经总经理或大堂值班经理同意之后方可休公伤假。
生活制度	1. 如果有住宿员工的直系亲属前来酒店进行探访时，宿舍负责人则应该立即报告部门经理，经部门经理审核、批准后，则可以按照规定到总台登记处办理住宿手续。 2. 工作人员严禁在外留宿，严格按照酒店所规定的开饭时间按时用餐，若有特殊情况，都应立即向部门主管请假；上班时间，工作人员不得以任何理由乘坐客用电梯，且保证服务台24 小时有人值班。
登记制度	1. 客房部的各楼层之间必须建立旅客住宿登记本与设立值班日记本。对于旅客住宿的登记主要根据客人“住宿登记单”上反映的各项内容逐条登记；值班日志中主要登记当天的住房、空房卫生状况，客人要求具体事务，领导通知事项等。 2. 客房部对所有入住客人的具体情况都应该认真填写相关信息，并根据酒店实际情况建立“客房设备损坏维修登记单”，以便能够及时反映客房部所有设备的损坏及报修情况。 3. 客房部楼层处应建立楼层物资明细账，对于每天发放的物资消耗要做到清楚地掌握，且需要逐一反映在“物资日耗表”上，并能够及时地将增减物资情况进行登记入账，按照发放数量的依据，每月底都必须清查一次。
宾客遗留物品处理制度	1. 当入住客人离开时，酒店相关工作人员应立即进房检查，仔细查看客人是否有遗留物品；如果发现客人有遗留物品则应立即上交总台并转交给客人；若不能立即联系到客人，则由总台仔细查询，从客人信息计算机库中搜寻到客人的姓名、单位、地址等，然后设法与客人取得联系，以便归还。 2. 在归还客人遗留物品之前，酒店应先对客人遗留的物品数量与查

（续）

项　目	项目内容
宾客遗留物品处理制度	找到的客人的姓名、单位进行仔细核对，确认无误后便可将遗留物归还；如果失主能够及时收到自己入住时的遗留物品，服务人员应将此消息立即汇报部门直接领导。 3. 如果因为某些特殊原因，客人遗留物品在1～3个月内都无法找到真正的失主时，遗留物品则应由客房部转交保安部，而对于最终妥善处理遗留物品的部门或个人给予一定的奖励。
楼层物资保管制度	1. 客房部的楼层公用物资均由各楼长负责统一保管，且需要每月按时清点一次，并将楼层物资的增减情况如实地填写在“客房部清查表”上；尤其是当入住的客人准备离店时，则需要及时清点客房内的物品，若发现有损坏或消耗的，都应要求其赔偿或增补。 2. 客房部楼层的公用物资任何人不得以任何理由或借口随意挪用、外借。若其他部门或同事有工作需要借用的，则应立即上报客房部领导，经同意后办理相关手续；若发现有将公物私自外流者，则应严惩。 3. 客房部有需要送洗或者回收的被褥时，应与洗衣房进行数量清点交接，保证数量准确无误；当楼层物资需要移交时，必须保证把具体的移交情况如实地反映出来，由交接人、监交人签名盖章。
客房安全防事故制度	1. 客房部必须严格执行酒店制定的相关值班制度，时刻关注酒店的楼面状况，熟悉本楼层的住客特征，并把好安全关；还应适时地提醒客人有必要将现金及其他贵重物品一起拿到总台保险箱寄存。 2. 若客人需要寄存行李，接待人员要对寄存的行李系上明显的标志，以防止调包错换；如果发现有携带枪支弹药或易燃易爆等危险品的客人，则应立即报告酒店保安部与客房部，以便采取安全措施。 3. 如果客房部与保安部接到通缉令，应立即进行布控，若发现有可疑人员出现，则应立即上报领导；此外，客房部服务员一定要勤查房，如果住客不在房内或者夜间休息之后房门未关时，应及时为客人锁门。 4. 各部门工作人员都应随时留意火灾苗头，注意防触电、短路等危险隐患，所有公用物资都需要妥善保管，尤其是电视机或其他电器，每个班组的值班员都应加强巡查，一旦失火，则要保持冷静、沉着，立即拨打火警电话。

（续）

项　目	项目内容				
客房安全防事故制度	5. 除了防范人为或者明显的灾害之外，还应对当季流行病的蔓延做好防范准备。例如，在流感、红眼病或者肝炎多发季时，最好对酒店人员密集的地方进行适当的疏散，若发现酒店内部有疾病隐患，则应立即安排病患就医，防止疾病肆意蔓延。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房安全管理制度

项　目	项目内容
客房的检查	1. 保安员对客房实施例行检查时，如果看到客房门虚掩，则应上前轻敲房门，观察其具体状态：如果客人在房内，则应礼貌地告诉客人应该关上房门；如果是空房，也应立即联系前厅查明空房的原因。如果房内无人，则应认真查看房内是否有异常现象，若有，则应立即上报，并保护好现场；若没有，则填写好通知单放入房内并将房门关好即可。 2. 客房服务人员在检查客房时，如果发现客房钥匙插在磁卡孔内，则应上前敲门，如果客人在房内，则应将钥匙取下亲自交给客人，如果客房无人，则应将钥匙取下，交予楼层服务人员。
楼层的检查	1. 客房部保安员主要负责对进入客房部楼层的人员进行仔细查询，应仔细地询问对方的姓名、有效身份证件号码、工作单位以及联系方式等，如遇到一些棘手问题则有必要带到酒店保安部对其进行问询。 2. 楼层客服人员在进行楼层检查时，看见楼层公共区内有行李或物品，应立即通知有关部门，若行李与物品是客人的遗忘物品，则应立即帮助寻找失主；若一时无法找到失主，则应立即将其交到客房中心或者行李房。

（续）

项　目	项目内容				
消防安全的检查	1. 客房部保安员除了时刻关注酒店入住客人人身安全及酒店财产安全之外，还应该随时观察楼层的消防安全隐患。 2. 楼层保安人员在进行楼层消防设施检查时，如果发现消防器材不能正常使用，则应立即更换或者请工程部门人员维修；如果发现客房部的消防通道被堵，则应立即通知相关部门前来疏通；如果发现安全通道的大门尚未关闭，则应立即将其关闭。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房部工作沟通与协作制度

项　目	项目内容
部门内部工作沟通与协作制度	1. 酒店客房部必须严格按照酒店的要求，清晰、准确地掌握客房状态，并能在计算机中进行相应地信息核对与修改。 2. 客房部应该时刻与前厅部保持良好的沟通与协作，客房服务员如果在值班或者巡逻的时候发现有空房，则应立即与前厅部取得联系，然后一起查明原因，按照空房处理程序进行。 3. 需要办理离店手续的客人，如果在当天 12:00 之后还没有离店的，客房部则应立即通知酒店总服务台，总台接待问讯组则应再次与客人确定离店时间，具体离店时间确定之后再电话通知客房部。
客房部与酒店其他部门工作沟通与协作制度	1. 客房部与前厅部 （1）客房部必须与前厅部建立良好的协作与沟通关系，前厅部每天都应将当天准确的抵、离店的 VIP 客人信息报表送交到客房部，以便客房部有充足的时间为 VIP 客人安排、布置客房与提前准备工作，如果当天抵店的 VIP 客人取消或者延误入住安排，前厅部应立即告知客房部暂先撤除相关布置。 （2）有团队客人抵店时，前厅部的总服务台应立即将“团队通知单”递送到客房服务中心，通知单的相关信息必须写清楚，内容包括团名、编号、具体的抵离时间、特殊要求、用房房号以及团队陪同及领队的姓名与房号。

（续）

项　目	项目内容
客房部与酒店其他部门工作沟通与协作制度	（3）对于无论是散客还是团队客人，在抵店时，前厅部都应立即电话通知客房服务中心，以便快速为客人安排住房，并将“住宿登记表”及时送交到客房中心。 （4）前厅礼宾处在迎送散客或团体客人的行李时，如果客人不在房内，则应立即通知客房部，具体情况具体分析，若是行政楼层客人则应致电行政楼层服务台，并由楼层服务员或者行政楼层服务员陪同行李员一起进房。 （5）入住的客人要求换房时，前厅部应立即通知客房服务中心，然后再将房间或房价的变更单递送到客房中心，与此同时，由接待问询员与行李员一起带上新房号的钥匙，带领客人前去换房开门，并将其行李送进客房。 （6）大堂副经理应积极配合客房部负责行政楼层的客人迎送工作，当客人预定了叫醒服务后，电话总机应及时为其提供叫醒服务，如果3次叫醒无效，则应立即通知客房部服务中心，并通知楼层服务员迅速前往客房亲自叫醒客人。 （7）前厅总服务台在登记住宿人员信息时，应把客人需要的各种报纸、杂志或者期刊的种类准确地输入计算机，每天由礼宾处的工作人员为客人按需发送；如果入住的客人有换房或者延迟退房的需求，前厅部则应及时将客房的“房价变更单”及“延迟退房通知单”送交到财务部进行核算。 （8）客房部应积极配合前厅部收回退房客人的钥匙，同时还应提前通知前厅部计算机操作人员，对退房客人的房态进行及时修改。 2．客房部与康乐部 （1）客房部应与康乐部保持良好的沟通与协作，康乐部可以安排适当的人员到客房部开展适当的业务促销。 （2）客房部与康乐部互为酒店的营业主力部门，因此应该保持良好的业务往来与相互配合。 3．客房部与公关营销部 （1）客房部应与公关营销部保持良好的沟通与联系，从公关营销部获取有效的客人资料与信息。 （2）客房部一旦准确地掌握了抵店VIP客人及普通住客的详细入住要求，则应该提前为客人做好各项到店准备工作。

（续）

项　目	项目内容
客房部与酒店其他部门工作沟通与协作制度	4. 客房部与餐饮部 （1）客人办理入住手续时所支付的房金中如果包含早餐，前厅部手续办理人员应将酒店餐饮部统一印制的早餐券交给客人，入住客人则到餐券上指定的餐厅用餐；若入住的为团队客人，前厅接待人员则应在客人入住前询问清楚领队或者陪同次日早餐的具体用餐时间，以便尽早通知餐饮部。 （2）客房部工作人员应严格按照客人提出的接待要求，积极配合餐饮部各营业点提前做好所有的台饰及用餐氛围的布置，此外还可以为其提供相应的客房送餐服务。 （3）客房部应按照酒店的相关规定，积极配合餐饮部及其他相关部门将系列宣传资料分发给每位入住的客人，并协助做好各项餐饮促销工作。 5. 客房部与财务部 （1）客房部应努力配合财务部做好入住客人的洗衣、客房内小酒吧的消费账单计算等相关账务核算，并将具体核算的数据及时交予酒店前台收银处，并与其进行账目核对。 （2）客房部应严格按照酒店财务部物资管理制度，对酒店内所有布草、工服的洗涤数据进行统计，负责酒店其他各类物料、用品的领用报账及清点盘存工作，并按时制表填报。 6. 客房部与人事部 （1）客房部应根据本部门的人员配置情况与人事部保持良好沟通，以便人事部为其合理安排人员的招聘、面试以及新进员工的岗前技能培训，并努力配合人事部做好人员素质筛选。 （2）客房部应严格按照酒店的各项规章制度执行，积极配合人事部做好各项技能培训，在确保不影响正常工作的前提下，安排好部门员工的工作任务，并耐心教育员工主动接受各种培训课程，以提高员工队伍的整体素质。 （3）客房部相关领导应根据本部门的需要及人事部的具体安排，做好部门内部员工的岗位调整，以及配合人事部做好每位员工的考勤记录、职称与技术等级评定考核，每月还应按时填报员工的“出勤情况月报表”，然后交由客房部领导审核汇总，再送报到人事部。

（续）

项　目	项目内容
客房部与酒店其他部门工作沟通与协作制度	7. 客房部与工程部 （1）客房部的所有设施、设备的安全操作与管理皆由工程部帮助其开展安全生产教育及专业技能培训，以提高业务技能。 （2）客房部应积极、主动配合工程部做好所有设施、设备的管理与检修保养工作，同时还应该与工程部的全能技工进行良好的沟通与协作，努力做好各项日常维护，若出现任何设备故障或事故，都必须立即报告工程部，努力配合其查明原因，作进一步检查处理。 8. 客房部与保安部 （1）客房部各部门应积极配合保安部的安全指导与检查，组织并教育各岗位员工自觉参加保安部开展的“四防”宣传教育以及业务演练，同时还应对保安部提出的建设性意见，及时进行整改，以便提高酒店全体员工的安全防范意识及保安业务知识。 （2）客房部应积极配合公安执法部门做好嫌犯的通缉与抓获，并根据事发的具体情况在通缉协查登记簿上进行详细地登记，同时还需要在酒店计算机库中建立客史档案，以便后续工作中的备案与核查。 （3）保安部负责协助酒店客房部处理挂有“请勿打扰”牌的客房长时间不开门的问题。例如，当前厅部为入住的客人提供叫醒服务时，客人没有反应，前去叫醒时，发现房门反锁，则可以请求保安部的工作协助。 （4）客房部应对管辖的范围进行有效的监控，若发现可疑人员或者反常的现象，则应立即向保安部报告，并由保安部进行取证处理；如果发生各类突发事件，则应严格按照酒店保安管理条例中制订的相关处理突发案件的流程与规范对其进行妥善处理。 （5）客房部如果需要改变经营项目，则需要与保安部进行良好的沟通，尤其是在改变经营项目的过程中需要变更或办理经营许可证中涉及了消防与治安方面的相关手续，这所有的手续完全由保安部负责办理。 9. 客房部与总经办 （1）客房部必须按照酒店总经办下发的文件进行问题分析与处理，并严格按照酒店的文书档案管理规定办理或存档。 （2）总经办每天必须与客房部保持良好的沟通与联系，必须清楚

（续）

项　目	项目内容				
客房部与酒店其他部门工作沟通与协作制度	地掌握了解客房部的各项活动与任务，出现的各类客人投诉及建议，查看客房部 VIP 报表等，所有客房部相关信息均应由总经办转报总经理进行批阅。 （3）客房部应该积极配合与协助总经办对前来酒店参观人员的各项接待与食宿工作的安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 楼层领班作业流程与规范

服务程序	服务规范
员工培训	1. 楼层领班的主要工作除了积极配合楼层主管对楼层服务人员做好培训工作之外，还应该协助楼层主管处理客人的投诉，汇报楼层异常状况，以及对楼层服务人员的工作状态进行定期监督评估。 2. 当客房部楼层主管遇到紧急状况或者客人投诉时，应立即联系本部门经理，若经理因事外出或者不在则应寻求大堂副经理的帮助。
检查单填写	1. 楼层领班每天必须按照相关制度对楼层的全部客房及楼层公共区进行检查，且必须正确填写“检查单”。 2. 客房部楼层领班在填写工作表与交班日志的时候，必须认真、仔细。 3. 客房部楼层领班应该根据客房的入住率严格控制楼层清洁用品及客用品的领用、发放与保管。
报告房态	1. 客房部楼层领班主要负责向房务中心报告客房状态；负责在 VIP 客人到达之前，全面检查客房的准备情况以及客房用品的布置情况。 2. 客房部楼层领班主要负责对酒店内部的所有安全通道及员工通道、出口进行安全检查，以确保其 24 小时畅通无阻。

（续）

服务程序	服务规范				
报告房态	3．积极帮助本部门员工的解决疑难问题以及关心员工生活，如实在有棘手的问题则应立即向上级汇报；同时还应该协助酒店其他部门领导完成安排的各项工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **楼层服务员工作程序与标准**

服务程序	服务标准
白班楼层	1．白班楼层服务员主要服从本部门领班的工作安排，积极清扫客房，认真填写服务员工作报告中的各项内容；能严格按照酒店客房消毒程序，按时对客人使用过的用具进行全面消毒，负责领取客房部楼层万能钥匙，并填写相应的“钥匙领用单”。 2．白班楼层服务员应确保客房内各项设施、设备都能正常运行，及时将客房内的已用餐具清理出去，放在本楼层电梯厅内，并及时通知送餐部将其收回；每天都必须对客房内小酒吧的酒水消耗情况进行清点与增补。 3．白班楼层服务员应随时关注入住的客人，若有客人出现身体不适或其他紧急状况，则应立即向直接上级领导汇报；若直接领导不在，则可以向前厅经理或者其他部门相关领导汇报。 4．入住客人离店以后，白班楼层服务员应立即对客房内的物品、设施、设备进行检查，主要查看是否齐全和有无损坏，若发现问题，则应立即向客房部楼层领班或主管汇报。 5．白班楼层服务员负责对所辖区域内的设施、设备进行报修，如果存在问题则应陪同工程维修人员进房维修；此外，还应该确保工作间、工作车以及其他各类客房用品的整洁。 6．白班楼层服务员积极配合客房部的洗衣房进行布草的清点、收发与核对，并及时为入住客人送去清洗干净的衣物；随时清理客房垃圾，核准房态；迅速清理客人已离店的客房。

（续）

服务程序	服务标准
中班楼层	1. 中班楼层服务员主要负责填写“钥匙领用单”、领取楼层万能钥匙、清扫所辖楼层的公共区域、走廊地毯、热水间，清洁客房内部卫生、开夜床等。 2. 中班楼层服务员负责继续完成白班交接的各项工作，且必须严格按照服务员的工作，报告详细完成内容；同时还应确保客房内各项设施、设备的正常运行，客房物品的完好，若发现问题也应立即向客房主管或领班汇报，并协助工程部维修人员进房维修。 3. 中班楼层服务员也应特别留意住店客人的行为举止和健康状况；对于客房内部卫生环境以及客人使用的餐具与杯具都应该进行彻底消毒，及时将客房内用过的餐具清理出去，且能够积极配合客房部洗衣房做好客衣分送工作。 4. 中班楼层服务员负责检查客房内部小酒吧的酒水、饮料等易耗品的数量；负责及时核准房态、补充各种易耗的客用品，并合理地使用、保管客房内部的各种设施、设备与清洁用具。 5. 入住的客人离开客房准备离店时，中班楼层服务员应迅速清理客房，查看客人是否有遗留物品，若发现则应立即上报部门主管或领班，并将客人遗留物品及时交到酒店房务中心并进行物品相关信息的登记。
夜班楼层	1. 夜班楼层服务员主要负责对每天的“工作报告表”及“房态控制表”进行更新，对于已结账的的客房进行清理且做好客房卫生清洁。 2. 夜班楼层服务员除了通知酒店送餐部收回客房餐具之外，还应按时收取挂在客房门上的洗衣袋及早餐牌。 3. 夜班楼层服务员在夜间进行楼层安全巡逻时，必须对楼层的工作电梯、扶手、防火墙壁及消防栓进行彻底的清扫；积极协助值班经理处理好各种突发事件，积极配合其他岗位工作人员，完成好上级安排的所有工作，并且认真做好工作日志。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 楼层公共区域卫生标准

项　目	项目内容
公共区地毯及走廊	1. 酒店楼层公共区地毯保持无污迹、无灰尘、无破损、无烟痕，接缝处必须保持平整。 2. 酒店楼层公共区地角板保持无污渍、无灰尘。 3. 酒店楼层公共区必须保持走廊通风、无烟味、无异味。
公共区墙纸、天花板及其他设施器材	1. 酒店楼层公共区空调出风口必须保持清洁无斑迹；墙纸要无污渍、无破损。 2. 酒店楼层公共区落地烟灰筒保持干净、光亮、摆放正确；安全指示灯及消防器材无灰尘且正常完好。 3. 酒店楼层公共区天花板保持无破损、无污渍。
公共区服务间	1. 酒店楼层公共区服务间必须保持走廊及楼梯干净、无尘、无蛛网。 2. 酒店楼层公共区服务间的风机房卫生应保持整齐、干净，物品摆放整齐有序。
公共区楼梯及地面	1. 酒店楼层公共区楼梯必须保持无污渍、无任何杂物，扶手无灰尘。 2. 酒店楼层公共区地面保持无垃圾、无杂物，物品摆放齐全、到位。 3. 酒店楼层公共区的员工专用电梯及客梯门必须保持无污渍、干净、光亮；垃圾筒无污渍、光亮且盖板必须关闭、无异味。
公共区照明与门窗	1. 酒店楼层公共区的木制墙板与门，必须保持无灰尘、无污渍，无破损、光滑如新，照明灯正常完好。 2. 酒店楼层公共区必须保证安全防火门开关自如、闭门器正常。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 夜床服务卫生标准

项　目	项目内容
门锁、衣柜及衣架	1. 客房部服务员在为入住客人做夜床的过程中必须保证客房门牌牢固、门锁开启正常、门铃声正常、“勿扰”灯正常。 2. 客房内衣柜灯应确保开关正常、衣柜门推拉正常。 3. 入住客人的浴衣应确保干净、无破损，浴衣数量能够满足客人所需，且应该按照酒店的客房用品摆放规定放置在卫生间的门后挂钩上。 4. 客房内的男、女衣架，西裤架应保证各 4 只，且严格按照酒店对其规定的顺序摆放到位。
客房电器及窗帘、窗锁、电话	1. 客房内的电视机应确保接收正常、位置正确，音响柜的总开关应打开且均干净无污渍；客房内的空调必须保证工作正常，没有噪声，温度适宜；客房内部各种灯具应确保开关正常，灯罩完好，功率正确，接缝面朝墙。 2. 客房内窗帘应保证拉动顺畅，无脱钩、漏光现象；窗锁应完好，烟感器保证完好且无松动现象；电话机应确保功能正常、无尘、无污渍，话筒无异味，电话线整齐有序。
客房生活用品及常用电器	1. 夜床服务员必须保证客房内吧台、镜面无尘、洁净；托盘内无尘、无水渍、无杂物；电水壶内外面清洁、无茶渍；水瓶外壳无水渍；杯具完整且无水迹、无茶渍。 2. 夜床客房内的冰箱要干净、无异味，洗衣袋、洗衣单应齐全，酒水量充足，温度适宜。 3. 客房内的家俬必须按照酒店规定的位置摆放，且应保持干净、明亮，无刮痕；客房背椅需平放在写字台下 1/2 处；拖鞋按人数摆放在圈椅前的地毯上；烟灰缸内无污渍、无烟头，垃圾框内无杂物。 4. 客房内应确保地毯完好、无杂物；墙纸无污渍、无破损、无脱落；印刷用品无污渍、无缺页；VIP 果篮内的水果干净、新鲜；水果刀要干净，削皮方便。 5. 客房的礼卡与名片必须按照酒店规定摆放到位。
客房内设物品摆放及布草件卫生标准	1. 客房内的房灯、床灯、壁灯、夜灯以及其他灯具应全部保持打开状态。 2. 客房服务员在开夜床的时候，应以电话一侧为主，床灯也一样；若对楼层大床间开夜灯进行更改的话，则应以床头显示板为主。

（续）

项　目	项目内容
客房内设物品摆放及布草件卫生标准	3. 开夜床的客房内必须保证被套、床单上无毛发、无异味、无污渍且完好无损；床罩上无污渍、无开线、无异味，叠放平整；枕头要求饱满、无污渍、无毛发、无异味；若是豪华夜床则应配上别致的小瓶枝花。
客房内卫生间卫生标准	1. 夜床服务员负责夜床时，必须保证卫生间门正反两面都干净、无水渍、无划痕、无掉漆；卫生间的天花板无漏水、无霉迹、无蛛网、无破损；卫生间的排气扇要运转正常、噪声低、无异味；卫生间的面盆及台面保持无水渍、无毛发、无杂物，不锈钢管件保持干净、明亮且开关使用良好。 2. 卫生间的浴缸内外应保持清洁无水、无毛发、无污渍；浴缸提杆、面盆拉杆活动灵活；面巾纸折成“V”形；皂缸洁净光亮、无水渍；金属器架要保持无灰尘且牢固；面巾盒无灰尘、无水印。 3. 卫生间的浴帘扣要确保无脱钩，浴帘尾必须放入浴缸内；地漏处必须保证无杂物、无异味、无毛发；马桶内外都应保持清洁，使用状态良好，无破损、无长流水，冲水流畅、开关自如。 4. 客房卫生间的面巾与澡巾的摺口应一致向外侧，新旧统一、长短统一、店徽对齐、无破损、无抽丝；浴巾摺口面朝墙，新旧统一、店徽对齐、无破损、无污渍、无抽丝；方巾应配两条、新旧统一、无污迹、无破损；地巾应干净整齐地铺在浴缸边、无污渍、无烟痕、无破损。 5. 客房卫生间洗手盅内的水必须保持清洁，客人用过的所有布草都必须更换干净，地面瓷砖不能有任何水渍、毛发。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公室夜值服务员工作程序与标准

服务程序	服务规范				
上、下班程序	1. 办公室的夜值服务员在每天的上、下班时间，必须准时到办公室翻牌。 2. 夜值服务员上下班时间必须严格执行酒店的上下班打卡制度。				
夜值巡楼程序	1. 夜值巡楼人员必须在每天 22:00 开始夜值的第一次巡楼；之后每隔 2 小时安排巡楼 1 次，每次的巡楼时间控制在 30 分钟左右，特殊情况除外。 2. 办公室夜值巡楼人员在巡楼的过程中必须认真、仔细，最好做到逐间巡视，尤其要注意观察楼层照明是否正常，门锁是否良好，楼层是否存在安全隐患等系列问题，如果遇到紧急状况，则应立即打电话通知夜值办公室，寻求领导或同班同事的帮助。				
钥匙领取程序	1. 办公室夜值巡楼人员在巡楼时，绝对不可以携带客房钥匙；如果因为工作所需，必须拿取或归还钥匙之前，则应先通知客房部话务员，并向部门主管申请，若领导同意，则应按照程序办理签字，所有手续办妥之后，才可以领取、归还楼层钥匙。 2. 办公室夜值巡楼人员完成了职责规定的卫生清扫工作之后，则可以领取客房钥匙上楼巡查；当所有的夜值巡楼工作完成之后，应在 5 分钟之内将客房钥匙交还给办公室钥匙保管负责人。				
卫生清扫程序	1. 办公室夜值服务员在完成了办公室安排的常规工作之后，应按时收集客人的早餐卡以及需要送洗的衣物。 2. 夜值服务员严格按照酒店规定的卫生清扫程序与标准，对客房部卫生进行彻底的清洁与打扫。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房部服务工作质量标准

项　目	项目内容	
客房设施、设备	概述	为了能给入住酒店的客人提供更为舒适、安全、方便、美观、清洁的休息与工作场所，酒店内所有的装饰材料与设施、设备材质都必须选用最优质的材料以及顶尖的设计，不得含任何有害人体健康的物质，且酒店各部门都必须严格按照酒店规章制度，遵守各岗位职责，以便为客人提供更优质的服务。
	房门	1. 酒店客房房门最好选用隔音效果较好的材质。 2. 客房房门必须完好无损，美观光洁，开闭自如，无杂音且手感轻松。 3. 客房房门的选材必须符合五星级酒店的用材标准，更应该与客房室内的装修及色调相协调。
	窗户	1. 客房部房间的窗户必须保证表面光洁，并具备较好的隔音、保温与密封效果。 2. 客房部窗户的内外层窗帘必须具备较好的遮光效果，色彩、图案及室内装饰都应相互协调，且必须开关自如，完好无损，无杂音。
	天花板	1. 客房的天花板必须选择反光性好且吸音性能较佳的材质。 2. 客房天花板的表面必须保持平整，无掉皮、无开裂，且色彩要柔和。
	墙面	1. 酒店在对客房墙面进行装修处理时，选材尤为重要，其色彩与图案都必须保证柔和、舒适且要与室内的整体装修相互统一、协调。 2. 客房的墙面必须保证完好无损、无任何划痕、无脱皮、无开裂、无掉皮现象；墙面上还应装有尺寸大小适宜且与客房装修档次与规格相适应的衣镜、梳妆镜及其他饰物。
	地面	1. 客房内的地毯必须完好无损且铺设平整。 2. 客房内地毯的选材必须符合酒店的星级标准，并且在选择颜色时应尽量保持与地面的色彩及室内整体装修相互协调。

（续）

项　目	项目内容	
客房设施、设备	照明设备	1. 客房内的灯具控制开关必须安全、方便，开关的插头处线路最好不要直接暴露于外，客房内所有的照明设备都应保持正常良好状态。 2. 客房内的顶灯、壁灯、镜灯、夜灯、台灯、地灯等所有的照明设备型号必须根据实际情况合理选择，并且要与客房内的整体装修保持协调，安装位置按照装修规格适当调整，且要保证照明区域光线良好，光照度不低于50LX。
	空调设备	1. 酒店客房内的空调设备必须采用中央空调，且每间客房都必须安装自控装置，便于满足不同的温度需要，无论是夏季还是冬季一般都将温度控制在22～24℃。 2. 安装空调设备的客房必须保证能有效工作，开关方便且无任何噪声；室内保持良好的通风效果。
	通信和电器设备	1. 客房及房内卫生间所配置安装的电话和电话分机，必须保证功能齐全、性能良好、色彩协调，并带留言功能。 2. 酒店客房内必须配备不小于18寸的彩色电视机1台，小冰箱1台，以及设备功能良好的音响装置。
	家具	1. 客房内必须为入住客人配备质量上好的软垫床、多功能床头柜、床头板、扶手椅、座椅、写字台、茶几、衣橱、行李柜以及酒水柜等生活常用家具。 2. 在对客房进行装修的过程中，酒店必须对家具的材质、功能以及规格尺寸严格筛选，要与五星级酒店所用的标准相符，所有家具都必须保证完好无损，做工则要求工艺精湛，色彩与造型必须能与客房内的整体装修相协调。
	卫生间设备	1. 客房内的卫生间必须配备110/220伏的电源插座；客房的墙面、地面则要求满铺瓷砖、地砖或大理石，选材必须有档次，地面注意做好防滑与防潮工作。 2. 客房内卫生间的面盆、浴缸及淋浴设备必须一应俱全；盥洗台的台面应以大理石满铺为准，墙上配备多面

（续）

项　目	项目内容	
客房设施、设备	卫生间设备	化妆镜，镜面必须保持光亮、宽大且完整，所有装置的设备材质都必须符合酒店的星级酒店的标准。 3. 客房内的通风设施与照明设备都必须保证安全良好，照明度充足。
	安全设备	1. 客房必须装有烟感装置，有必要的紧急疏散通道示意图和应急照明装置，客房的房门门锁必须使用自如、安全良好，门窥镜及防盗链等安全装置齐全。 2. 客房各楼层必须装配保安摄像监控等安监巡逻配置，所有的安全设备装置，都必须安装在合理的位置上，且要求完好无故障，能够一直保持正常运转的状态。 3. 客房部在安全保障方面还应该设置一定量的的疏散楼梯，并确保 24 小时通畅；保持疏散楼梯的门向外打开，且在通道的显著位置配备指示灯箱；必须设有应急照明装置，其最短供电时间控制在 20 分钟，最低照度控制在 50LX。
	设备维护保养	1. 客房内的所有设施、设备必须保持在正常状态之下，且完好率不低于 98%，对于所有必需设备的整体装修则一定要求配备齐全、设计良好，协调美观。 2. 必须建立健全酒店客房部的设备维护保养制度，并且按照具体制度，执行落到实处，如果发现酒店设备出现异常，则应立即报修。
客房用品	布草类用品	1. 客房部各类所用布草必须完好无损，且材质必须符合酒店的星级标准；必须对每间客房进行准确的布草分配，即每间客房的每张床都必须配有床单、床罩、鸭绒被、被单、毛毯、枕心及枕套。 2. 客房的卫生间必须保证配有浴巾、方巾、面巾及脚巾。
	服务指示用品	1. 客房部所使用的各种服务指示用品都必须保证质量上等，造型美观、使用方便等，并在进行视觉形象设计时尽量与酒店的整体形象设计保持统一。

（续）

项　目	项目内容	
客房用品	服务指示用品	2. 客房部所使用的各种服务指示用品都必须保证完好无损，且摆放规范。
	酒水饮品及饮具	1. 客房内小酒吧所提供的烈酒种类不少于五种，软饮料种类不少于八种，且必须保证所有酒水、饮料及饮具都符合酒店的星级标准，摆放也应保持美观、取用方便。 2. 客房内必须为客人备上充足的红绿茶、袋装咖啡、酒水、饮料以及足够使用的杯具（热水杯、冷水杯、热水瓶、冷水壶、酒杯、调酒杯等）及器具（冰筒、冰夹、调酒棒等）。
	文具用品	1. 客房内必须为入住客人配备各类文具用品，如信纸、信封、小便签、便签夹、圆珠笔、铅笔等。 2. 酒店为入住客人所提供的各类文具用品都必须保证质量上乘，设计新颖，印制精美，完好无损，规范摆放，取用方便。
	卫生保健品及美容用品	1. 客房卫生间必须为客人配备一系列的卫生保健用品及美容用品，如棉球签、酒精药棉、卫生袋、用品盘、香皂、洗发水、发梳、牙刷、牙膏、浴帽、浴液、漱口杯、卫生纸、擦手纸、垃圾筒等日常必需品。 2. 酒店为客人提供的所有卫生保健品或美容用品都必须保证质量较佳、摆放规范、包装精美、方便取用等特点。
	其他房内用品	1. 客房部还必须在客人入住的房间内配备衣架、衣刷、裤架、裙架、一次性拖鞋、擦鞋工具、鞋拔、烟缸、火柴、杯垫、针线包，以及防火废物筒等入住必需品。 2. 酒店为入住客人提供的各类用品质量必须达到酒店的星级标准，而且严格按照酒店客房用品的摆放规范标准进行摆放，且要求取用方便。
	供客借用物品	1. 为了满足入住客人的各项需求，客房服务中心也应该配备适量的多插座电源接线板、变压器、电熨斗、熨衣板、吹风机及体重称等物品，以供客人随时借用。

（续）

项　目	项目内容	
客房用品	供客借用物品	2. 入住客人使用完所借物品之后，应及时归还，且需要办理相关的借用手续。
	客房用品管理	1. 客房部的所有用品施行统一管理，集中分配，并且在适当的时候应采取分类、定点、定额的存放、保管、领取及发放报账等管理制度，能够按时进行定期盘点、统计，做到清晰、明确的账物相符。 2. 客房用品的管理必须确保数量准确、清晰，无虚报等责任事故发生；所有客房每天至少要清扫 1 次，并保持客房部的卫生干净、舒适、整洁。
客房卫生	天花板、墙面与地面卫生	1. 客房的天花板、墙面必须保持无蛛网、无灰尘、无污渍、无水印，且光洁明亮，客房的墙饰与壁画应保持整洁美观。 2. 客房的地面必须保持无垃圾、无污渍，包括所有的卫生死角也都干净整洁，无任何杂物。
	门、窗及窗帘卫生	1. 客房的房门、门号、把手、门锁、门铃、门窥镜以及安全链等门饰或部件都必须保证无灰尘、无污渍，且光亮如新。 2. 酒店客房的窗、窗台及窗框都必须保证无灰尘、无水渍、无划痕，且明亮如镜。
	灯具、家具设备卫生	1. 客房内的各种家具、灯具都必须保持表面光洁无灰尘、无污渍、无划痕，电线及电源插座安全、干净、清洁。 2. 客房内的镜面必须干净、明亮；摆放的花卉、绿植等盆景都必须修剪整齐，且盆内无杂物、落叶。
	空调及电器设备卫生	1. 客房内的空调出风口必须定期清洁，保持无灰尘、无霉斑。 2. 客房内的电冰箱、电话机表面每天必须进行清洁消毒，保持其光亮，无灰尘、无污渍、无厚霜。
	洁具设备卫生	1. 客房内的马桶、浴缸、面盆、盥洗台面及各种五金配件表面及内壁都必须保持光亮、清洁，无污渍、无水印、无异味。

（续）

项　目	项目内容	
客房卫生	洁具设备卫生	2. 客房内的抹布、刷子等清洁用具必须分开放置，避免交叉污染。
	客用物品卫生	1. 客房部的各种杯具、器具都必须严格按照《食品卫生法》的规定进行消毒处理；所有的床罩、毛毯等布草都必须保持干净平整，无污渍、无异味、无破损、无毛发。 2. 客房部的所有服务指示用品及客房内为入住客人准备的文具用品都必须保持平整、干净、完好无损，无褶皱、无渍印；衣架、裤架、裙架、垃圾筒等其他生活用品表面必须光洁无尘。
	饮用水卫生	客房部为入住客人提供的饮用水必须符合国家卫生部门规定的标准，干净、透明、无异味、无悬浮物且不含任何病源微生物和寄生虫卵。
客房服务	仪容仪表和礼节礼貌	1. 酒店各部门各岗位工作人员必须严格按照酒店的规定统一着装，且服装必须保持干净、整洁，每位工作人员都应具备讲文明、懂礼貌的职业素养。 2. 酒店所有部门员工遇见客人都必须主动问好，且礼让先行，在与客人交谈时，应语气温和，落落大方，话语清晰，既不表现出懈怠漠视也不表现出漫不经心；既不显得过分亲热，也不显得随意放肆；凡事都本着为客服务的宗旨，想客之所想，急客之所急，深切地为客人提供更加到位的服务。
	宾客入住	1. 当客人需要入住酒店时，客房服务员必须提前为客人整理安排房间。 2. 客房服务员必须严格按照酒店要求为客人布置房间，对于客房的清洁程度，必须保证其达到酒店客房卫生质量标准，各种设施、设备运行良好，各类生活用品齐全、摆放整齐、规范。 3. 客房服务员在对入住的客房进行检查时，当班员工应做好自我检查，部门领班则需要全面检查，主管负责

（续）

项　目	项目内容	
客房服务	宾客入住	重点检查，部门经理负责巡视抽查客房四级检查制度，以确保客房质量符合入住客人的要求。 4. 服务准备。 （1）前厅接待处应提前安排工作人员按照“客人抵店通知单”上的抵达时间做好做好迎宾准备。 （2）客房部服务人员在接到客人之前必须通过客房服务中心和总台，从积累的客史档案中具体了解来客的生活习惯及爱好，以便于为其提供更到位的服务。
	客人住店	1. 客房清洁服务。 （1）客房服务员对于客人入住的客房必须严格按照清洁客房的标准与流程进行，且清扫结果必须符合客房的卫生质量规范标准。 （2）客房服务员在客人入住之前一定要仔细查看客房内的各种设施与设备，并确保其安全、完整、齐全，且性能良好。 2. 做夜床服务。 （1）客房服务员必须对所开的客房卫生进行清洁，并提供做夜床服务。客房服务员为客人做夜床最好是利用客人的晚餐时间或者外出办事的时间。 （2）客房服务员必须严格按照酒店规定的做夜床流程正确操作，且还应该尽可能地满足客人要求。 3. 客房小酒吧服务。 （1）对于客房内小酒吧里的酒水每天需要检查两次，如有消耗的酒水则需要对其进行及时增补。 （2）客房服务员对于客房内小酒吧酒水的增补必须保证小酒吧内的酒水、饮料以及小食品等都在有效的保质期内。 （3）入住的客人取用过小酒吧的酒水后，客房服务员应认真核对客人填写的“酒水单”，如果有漏填或者没有填上的酒水则应该代为填写，对于已经耗用的报账或补领手续，必须完整且准确无误。 4. 饮用水和冰块供应。 （1）酒店必须保证对入住客人 24 小时提供冷热饮用水

（续）

项　目	项目内容	
客房服务	客人住店	以及所需冰块。 （2）当入住酒店的客人要求酒店为其提供茶水或者冰块时，客房服务人员必须在五分钟之内将客人所需送进客房。 5. 会客服务。 （1）对于入住的客人，如果有人来访，客房服务员应先与住客取得联系，经得客人同意，方可引领访客进入房间。 （2）若住客要求提供茶水或者为客房增加座椅时，客房服务员应在 5 分钟之内满足客人。 （3）访客离开后，客房服务员应立即收回茶具与座椅，并经得客人同意后，再对客房进行快速整理。
退房服务	客人退房离店	1. 客人退房。 （1）当入住酒店的客人准备退房离开时，客房服务员应主动、热情地帮助其办理各项离店手续，并为其提供行李的整理与运送服务。 （2）入住客人离店时，如果不再需要其他任何服务，客房服务员则应严格按照酒店送客服务流程，把客人送到电梯口即可。 2. 检查客房。 （1）当入住客人准备退房时，客房服务员应迅速回房查看客人是否有遗留物品或者是否使用过客房小酒吧里的酒水，如果有遗留物品则应按照酒店规定的遗失物品处理方案进行；如果使用过小酒吧里的酒水，则应立即通知客房收银处，在客人结账时应该进行划账。 （2）客房服务员应查看客房内的各种设备与用品是否完好无损或者有客人私自携带酒店财物，如果发现有损坏或私自携带，则应严格按照酒店规定的损坏或私自携带酒店财物处理制度要求赔付或者归还。 3. 整理客房。客人彻底结账离店之后，客房服务员应严格按照客房的清洁工作流程对客房进行清洁与整理，并使其达到酒店规定的标准。

（续）

<table>
<tr><th>项　目</th><th colspan="5">项目内容</th></tr>
<tr><td>退房服务</td><td>特别服务</td><td colspan="4">1. VIP 客人特别服务。
（1）酒店的对 VIP 客人的服务必须严格按照 VIP 客房的服务流程进行，提前做好各项服务准备，且按照服务标准及工作规范布置与检查各项为客服务工作。
（2）对 VIP 客人的服务，客房服务员必须严格按照规定的 VIP 接待流程进行，必须坚持 24 小时为其值班服务；一切服务都应作好相应的服务时间记录，并对客人的行踪做好保密工作。
2. 长住客人特别服务。
（1）对于长住酒店的客人，必须建立相关的档案，所有服务人员都必须熟记客人的生活习惯以及特殊要求，并能够为客人提供具有特色化的服务。
（2）酒店应该根据实际情况对客人意见进行定期整理，以便及时改进服务过程中存在的各种问题。
3. 老弱病残护理服务。
（1）酒店应针对一些入住的老、弱、病、残客人制定相应的特别护理项目。
（2）对于入住的老、弱、病、残客人，如果有亲友的陪同，相关服务人员就应及时与陪同沟通联系，以准确地了解客人的生活习惯与起居规律，并积极配合其陪同亲友对其提供精心的服务与照顾。
（3）对于入住的老、弱、病、残客人，如果没有亲友陪同，相关部门管理人员则应该特别关注，适时地安排专人关心照顾客人的起居，并及时与客人沟通联系，以便能在第一时间为客人提供所需要的服务。
（4）服务人员在工作的过程中，如果发现客人出现身体不适或者昏厥时，则应立即向管理人员报告，如有送医院救治的必要，则应立即做好联系工作。</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>直接领导</td><td></td><td>所属部门</td><td></td></tr>
<tr><td>编制人</td><td></td><td>审核人</td><td></td><td>批准人</td><td></td></tr>
<tr><td>编制日期</td><td></td><td>审核日期</td><td></td><td>批准日期</td><td></td></tr>
</table>

❖ 客房部配合拘捕嫌犯协作规程

服务程序	服务规范				
执法人员接待工作	1. 客房部必须积极配合公安执法部门对嫌疑人进行拘捕，当公安机关人员展开工作时，保安部工作人员必须履行查验“通缉协查单”、查看工作证与介绍信的职责，并对其进行登记。 2. 客房部服务员应向执法人员具体了解有关嫌犯的信息、基本情况和违法犯罪事实，积极配合公安执法部门顺利开展工作，并上报部门经理。 3. 在开展工作过程中，如工作条件不允许，或者该拘捕工作与酒店经营相矛盾时，保安员则应立即向上级领导请示，然后由酒店领导与来店执法人员沟通协商最佳处理方案。				
配合公安人员核查	1. 客房部工作人员必须根据公安执法部门为其提供的相关信息在酒店范围内展开核对与排查，以期能够在最短的时间内找到嫌犯的具体位置，并做好全面的布控。 2. 当进店的公安执法人员无论是在抓捕嫌犯或者是对嫌犯展开审讯、检查时，保安部的保安人员都必须在场外做好场外接应工作。				
工作收尾	1. 当公安执法人员需要将嫌犯带离酒店时，保安部工作人员必须为其提供离店的最佳路线，以免影响其他客人。 2. 如果被公安执法人员带走的嫌犯是酒店客人，保安部工作人员则应及时通知客房部或前厅收银处为其办理结账等相关手续；同时，保安员还必须对工作现场进行彻底清理，清理完现场之后则应将事件发生的经过详细记录下来并归档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 客房服务流程

❖ 楼层接听电话服务流程

服务程序	服务规范				
接听电话	1. 酒店楼层值班员在值班的过程中必须在电话铃响三声之内将电话接起。 2. 电话接通之后，楼层值班员必须礼貌、热情地向客人问好，并报上自己所在的部门、岗位，询问打电话者需要哪些帮助或服务。				
回应客人	1. 楼层值班员在与客户进行电话沟通时，必须认真、仔细地倾听客人的问询或陈述，必要时应该对一些主要细节进行重复，以确认其是否完整、准确。 2. 如果客人提出的问题，当时的值班员不是非常清楚，则应详细记录下客人的房号以及具体的问询事情，并让客人稍等，等到落实清楚之后再转告客人。 3. 如果客人对酒店提供的某些服务表示有所需要，楼层电话接听员则应立即通知客房服务员为其提供所需服务，并对客房服务员所完成的具体情况进行督促。 4. 如果值班员接到突发事件的电话，则应立即报告楼层领班，并配合相关部门或相关人员一起按照酒店有关预案的处理方式妥善处理。				
通话记录	1. 酒店楼层接听电话值班员应把接听到的电话和与客人沟通的具体事宜逐一进行记录，以便为后续的服务作好存档记录。 2. 酒店的楼层领班要定期对“客房服务记录表”进行查阅，以便更好地了解掌握楼层值班员的工作细节。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公室值班服务员工作流程

服务程序	服务规范				
房态核查	1. 办公室值班服务员主要负责解决或传送各种信息，协助客房部经理接待往来于客房间的所有内部员工与外部人员；按时核对房态，接听客房部的来往电话以及作好各项记录。 2. 办公室值班服务员负责监督与管理酒店客房部的钥匙发放，作好电话往来记录以及留言记录；积极配合客房部经理登记、保存与处理客人的遗失物品；在进行登记时必须保证字迹清晰、内容简明扼要。				
信息记录	1. 办公室值班服务员在值班的过程中，当接到无论是来自于哪里的报告、信息或咨询，都应将其及时传送到相关部门或个人，使问题得到及时解决，以免延误而引起不必要的麻烦。 2. 办公室值班服务员在值班的过程如果遇到比较棘手或者重大的问题，除了在值班记录本上记录详情之外，还应立即向本部门经理汇报，以便得到更多部门或领导协助，最终使问题得到圆满解决。				
解决处理	1. 办公室值班服务员在工作期间接到来访者或者要求电话转接时，如果要访之人或者电话转接的客人不在，则应仔细询问来访者或来电者是否需要代其留言，然后再把来访者或来电者的姓名、联系方式以及来访的具体时间清楚地记录下来，以便用最快的速度、最全面的信息通知客人或部门。 2. 每个班组接班之前，必须认真仔细地查看上个班次的值班记录，看看是否有遗留问题需要本班处理解决。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 楼层物品发放服务流程

服务程序	服务规范				
填写申领单	1. 酒店客房部领用的所有物品，都必须严格按照酒店相关规定填写“申领单”。 2. 楼层物品的“申领单”必须经过客房部主管与客房部经理共同审批。				
发放与盘点	1. 客房部需要领用物品时，必须凭客房部经理最终审批通过之后的“申领单”，客房部文员看到“申领单”之后方可发放，需要注意的是，发放物品时必须遵循先进先发、后进后发的原则。 2. 客房部文员必须每月按时对楼层仓库物品实行实施月度物品存量盘点。				
物品发放记录	1. 客房文员在发放物品时，必须按照酒店的相关规定填写好物品的“领用单”，其中具体信息包括发放日期、物品名称、规格、型号、数量、单价以及用途等。 2. 客房部文员在将物品发放出去之后，必须及时做好楼层物品的管理账簿，并保证楼层物品与账目保持一致。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 进房作业流程

服务程序	服务规范
观察门外情况	1. 作业标准。客房服务员在进房作业之前，首先必须看清楚客房号；其次必须仔细观察房门的反锁针是否突出或者房门外是否挂有“请勿打扰”牌，如果反锁针突出或挂有勿扰牌，都不得敲门打扰客人。 2. 注意事项。 （1）进房作业的服务人员不得通过房门的猫眼窥视客房内部。 （2）观察客房门外的工作时间不得超过五秒，观察完门外的动静之后，不可以在房门外停留时间过长。

（续）

服务程序	服务规范
敲门	1. 作业标准。 （1）客房服务员准备进房作业之前，必须礼貌敲门进入，敲门的标准动作为：手指稍微弯曲，以中指第二关节部位轻敲房门两次，每次三下。 （2）客房部服务员进房作业并自报身份为“客房整理员”。 2. 注意事项。 （1）客房部服务员在进房作业之前绝对不能用拳头或手掌重力拍打房门，且敲门声音不能太过急促，以免给客人留下不好的印象。 （2）客房服务员进房前自报身份时最好不要东张西望或者表现出无精打采、漫不经心地耷拉着头的样子，且自报身份的声音与声调一定要适度。
按门铃	1. 作业标准。客房服务员在进房作业前必须先按门铃，然后静等客人的回应。 2. 注意事项。客房服务员在进房作业之前禁止连续不断地急促按门铃，而应该保持一种适当的轻度节奏感。
回应	1. 作业标准。 （1）客房服务员进房作业前的所有步骤完成之后，应向客人说明自己前来的意图，并仔细听客人的回应，或者等客人开门。 （2）如果报名来意之后，房内没有任何反应，客房服务员则可以再次敲门确认客人是否安全，如果多次没有回应，则应通报部门经理，请求帮助，以便进房查看情况。 2. 注意事项。 （1）客房服务员进房作业之前，应站在距离客房门 40 厘米的中间位置，且目光平视开门线。 （2）客房服务员等待客人开门的姿态要自然大方，切忌用力拉门锁的把手，以免为客人留下不好的印象或者造成把手损坏。
开锁	1. 作业标准。客房服务员进房作业前必须将房门磁卡对准匙孔，轻轻地平衡插到匙孔尽头，且停留大约 1 秒钟时间，然后再轻轻拔出，门锁显示灯亮绿灯，则可以向下转动门锁把手，打开房门。

（续）

服务程序	服务规范				
开锁	2. 注意事项。 （1）客房门打开之后，房门磁卡必须立即收好，以免丢失，造成损失。 （2）客房服务员在具体的操作过程中，身体应该与房门保持适度的距离。				
开门	1. 作业标准。客房服务员在进房作业之前的开门标准是：开左门用左手，开右门用右手，把门轻轻推开到门自动停止的位置。 2. 注意事项。 （1）开客房门时，客房服务员切勿用力过大或者过猛，以免制造出不必要的噪声。 （2）在开房门时，禁止客房服务员用肩、膝等身体的其他部位推或挤开房门。				
挂牌	1. 作业标准。 （1）客房服务员打开房门之后，应将“正在清洁”的牌字挂在门锁把手上，且需要将其轻轻摆放平衡。 （2）客房服务员进房之后，应先对客房内进行仔细巡视一遍，确认客房内是否有人或者存在其他特殊情况。 2. 注意事项。客房服务员在挂牌时一定要轻、要稳，以免划到房门或者发出不必要的声音。				
填表	1. 作业标准。客房服务员对客房内的情况巡视一遍之后，若没有什么可疑情况，便可以回到客房门外的操作车旁，并在酒店制作的“卫生班报表”上填写具体做房的开始时间。 2. 注意事项。客房服务员进房作业的表格必须严格按照上面的详细内容填写，以确保其原始记录的完整性与准确性。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 茶水服务流程

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 前厅接待处接到 VIP 客人的入住通知后，必须立即通知客房部安排工作人员为 VIP 客人提前准备无破损、无开线的小毛巾，同时还应将毛巾浸湿后拧至八成干，并将湿毛巾的光边折叠在外，且放在毛巾盘内。 2. 按照酒店制定的服务宗旨，客房部服务员应为 VIP 客人准备足数的茶壶、茶杯及杯碟，所有准备的茶具都必须保证完好无损且无茶渍；此外，还应该放适量的茶叶于茶壶之中，最好在客人到来前 10 分钟泡头茶，在泡制头茶的过程中，只需要注入整壶容积约 1/10 的开水即可，泡好之后将茶壶放于茶篮之内。				
送欢迎茶	1. VIP 客人到达之后，客房部服务员应立即为客人倒茶水，且茶水以七分满最好，然后按照酒店对送茶服务标准的规定左手托盘，站立于房门中间距离门口约 40 ~ 50 厘米的地方，敲门，并将茶送进房间。 2. 客房部服务员在送香巾时，必须右手拿香巾夹，左手托盘，然后把香巾递到客人手中，一定要把香巾夹紧，以免散开或者掉落。 3. 客房部服务员在送茶水时，最好右手提篮，左手托盘，进入客房之后，应把托盘中的茶杯逐一斟满，然后再按照礼宾次序双手递茶。当客人开始喝茶时，则应将客人已经用过的香巾迅速收回。				
离开房间	1. 将茶盘放置好以后，客房部服务员便可以示意客人用茶，若客人会意之后，服务员应询问客人是否需要其他服务或帮助，若没有，便可离开，并预祝客人住店愉快。 2. 客房部服务员准备离开房间时，则应先轻退三步，再转身离开。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 做床服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 客房服务员应严格按照做床规定把客房内所需要的床单、被套、枕套等布草提前拿进房间，并放置于客房的床头柜或行李架上，此外，还应适当调整一下床的位置，以便于工作。 2. 客房服务员在撤床单与被套时，应注意查看床上是否有客人的物品，如果床罩在床上，则应折叠整齐放在行李架或衣柜内。 3. 客房服务员应仔细查看床垫上是否有污渍、毛发或破损；查看床裙四周是否平齐，有污渍或破损，如果有，则应立即更换；查看床垫与床架是否对齐，床角的翻床记号是否符合标准。
做床程序	1. 客房部的西式做床。 （1）客房铺第一张床单：客房服务员站在床的一边将床单正面朝上之后，用力朝向床的另外一边甩单；床单的中线必须与床垫中线对准居中；垂下的床单四周必须保持平整，所垂部分相等，然后包好四角，做成斜 45°或直角，最后再把四周垂下的部分塞进床架与床垫之间，使床垫紧绷。 （2）铺第二张床单：客房服务员在铺第二张床单时，最好把床单的正面朝下，床头端与床头边保持平行，且中线要第一张床单相互吻合。 （3）铺毛毯：客房服务员在铺毛毯时，必须先把毛毯抖开，然后与第二张床单的中线对齐且毛毯的商标必须置于床尾，最后再将床头端的毛毯拉到距离床头 25 厘米的地方。 （4）铺第三张床单：客房服务员在铺第三张床单时，应把床单的正面朝上；与中线对齐；然后把床头端拉到与毛毯顶部对齐，遮盖住毛毯。 （5）包整床：客房服务员在包整床时，必须先把第二层床单从床头处向上反折，并把毛毯头包裹好；然后把床头两侧垂下的毛毯和床单一起塞进床垫与床架之间；接着站在床尾处，把第二层床单拉齐、拉平，且与毛毯的尾部一起塞入床垫与床架之间，再包好两角，做成斜 45°或直角。 （6）放置枕头：客房服务员首先必须用干净的枕套套枕芯，枕芯必须保证四角充实；然后，将枕套口封好；如果是单人床，则应将枕头摆放在床头的正中间位置，且枕口与床头柜相反放置；如果是双人床，则枕头的开口方向就应该相对放置。

（续）

服务程序	服务规范
做床程序	（7）铺盖床罩：客房服务员应该站在床尾处，首先将叠好的床罩放在床尾的中间位置打开，让床罩的边线与床体的四边保持吻合；然后将床罩头甩向床头处，把床罩平铺在床上；再把床罩拉平盖在枕头上面，使床尾部分下垂约 10 厘米；最后把枕前床罩剩下的部分，均匀地塞入枕头与床体缝之间，用脚背和小腿缓缓地将床体推回到原位。 2．酒店客房部的中式做床。 （1）铺床单：客房服务员首先应该站在床的一边用力甩单，最好使床单保持正面朝上；其次，床单的中线必须与床垫的中线居中、对准；再次，将四周垂下的部分床单调整齐平、相同、平整；最后，包好四角，做成斜 45°或直角，在把四周垂下的部分塞进床架与床垫之间。 （2）套被套：客房服务员在将被子套入被套时，必须将被套的四角拉平，注意看清楚被子的正反面以及前后方向，然后再把被子平铺在床头上，并保持被边与床头的齐整。 （3）放置枕头：客房服务员首先必须用干净的枕套套枕芯，枕芯必须保证四角充实；然后，将枕套口封好；如果是单人床，则应将枕头摆放在床头的正中间位置，且枕口与床头柜相反放置；如果是双人床，则枕头的开口方向就应该相对放置。 （4）床体归位：床上需要安置的用品都铺设好之后，客房服务员应将床体缓缓推回到原位。
做床完毕	1．客房服务员做床结束以后，必须对床的整体效果进行检查，查看是否整齐、大方、美观。 2．客房服务员应将之前将撤下的床单、被套、枕套等卷好，放进放入工作车的专用布草袋，送到洗衣房。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房迷你吧服务运作程序

服务程序	服务规范				
检查时间	1. 入住的客人离店之后，客房服务员必须立即对客房整体情况进行仔细查看。 2. 对于有住客的房间，客房服务员每天在清洁客房时，都必须检查一次，查看客房迷你吧内是否有过期、变质的酒水、饮料或食品。				
签补程序	1. 客房服务员在做房时必须对迷你吧内的物品进行核点，若核点准确无误，则应请客人在“酒水单”上签字确认。 2. 客房内迷你吧的酒水单一般都是一式三联，第一联（白色）作为客房部酒水库存减少的依据，第二联（红色）作为酒水销售的依据，第三联（黄色）则作为酒店与客人结算账务的依据。				
规定摆放标准	1. 客房迷你吧的酒水、酒具、饮料、食品均以酒店的相关规定标准摆放。 2. 客房内迷你吧的酒水、饮料以及食品的种类、数量必须做到及时更新，及时增补。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电梯应接服务流程

服务程序	服务规范
迎宾规范	1. 酒店电梯应接服务员，如果看到有客人向电梯走来时，应为客人上前按电梯，当客人走近时，应热情、礼貌地与客人打招呼；当电梯门打开时，应轻快地上前，用一只手为客人挡住电梯门，另一只手作请客人进电梯的动作。 2. 酒店电梯门打开以后，电梯应接服务员若发现电梯与地面之间不是很平整的话，则应提醒客人注意脚下安全；当客人进入电梯后，电梯门要关闭时，则应对客人微笑行礼；服务结束后，应立即回到原位。

（续）

服务程序	服务规范				
送客标准	1. 没有客人进出电梯时，电梯应接服务人员应在规定的位置实时地注视每部电梯的指示灯。 2. 如果看见有上来的电梯时，电梯应接服务人员应立即上前为即将出电梯的客人主动挡电梯门，服务结束后，应立即回到原位。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **开夜床服务流程**

服务程序	服务规范
进房前准备	客房服务员在开夜床时，必须提前准备好工作车、充足的作业用品以及鲜花、糖果等礼品。 2. 开夜床的客房服务员必须严格按照酒店夜床服务操作规范与流程进入房间。 3. 开夜床的客房服务员打开房门之后，必须把工作车停放在客房门口。如果客人不在房间内，则可以在作业的过程中让房门一直保持打开状态；如果客人在房内，则可以与客人沟通后决定是否做夜床。
检查客房设施、设备	客房服务员进入房间之后，首先应打开客房内的所有灯，如果发现有光线较暗或已经损坏的灯泡，则应立即更换；其次，仔细查看床头灯的调节功能是否正常；最后，仔细查看客房内的电视、电话机、计算机、空调以及音响设备是否能正常运行。
房内消耗用品更换、补充	1. 客房服务员每天必须按时清理客房内以及客房卫生间的所有垃圾，勤换垃圾袋。 2. 客房服务员每天必须坚持为客人清洗或更换已经用过的杯具、茶具、餐具以及烟灰缸和痰盂。 3. 客房服务员每天必须对客房内的冰箱、小吧台内的酒水、饮料、食品的存量进行查看，查看客人是否有消费。如果有，则应根据消费的项目开具相应的账单，并且在工作本上作好记录。

（续）

服务程序	服务规范				
开床步骤	1. 客房服务员按照人数开床。 （1）客房服务员在开夜床时，如果是标准的两人间里住一位客人，则应开靠近浴室或者电话机的一张；禁止每天肆意更改床位，除非客人有特别的要求。 （2）有两张床的客房，如果入住的客人是一位女性，并且对入住的人数还不能确定时，最好不要开两张床，以免引起误会。 （3）有两张床的客房，若确定入住两位客人时，则必须将其对角开；双人床的客房，若同时住两位客人，则应开床头的两侧。 2. 客房服务员在准备开床时，必须对床进行检查，看床上是否有客人的物品，如果有，则一定要将物品放到规定的地方。				
清理浴室	1. 客房服务员每天必须对入住客房的浴室卫生进行彻底的清理，如清洁洗手盆、台面、浴缸以及冲洗马桶。 2. 客房服务员每天必须按时为客人更换或增补使用过的面巾、浴巾、方巾、肥皂、卫生纸等日常生活用品；必须使用专用擦地布清洁地面，并把地巾铺设在距离浴缸最近的地面上。				
离开房间	1. 客房服务员服务结束之后，必须对客房内的物品再次检查一遍，查看所需物品是否备齐，是否按照规定摆放，确认无误后方可离开。 2. 作业结束后，如果客人在房内，客房服务员离开时，应询问客人是否还需要其他的帮助或服务。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 擦鞋服务流程

服务程序	服务规范
收取鞋	1. 客房服务员接到客人需要擦鞋服务的通知后，应具体核对、确认客人的房号，然后立即前往客房取鞋。 2. 客房服务员在取鞋时，必须轻敲房门三下，并自报身份，客人开门以后，方可进入客房收取客人需要擦拭的鞋。 3. 客房服务员在收取鞋子时，首先，应仔细检查鞋，查看客人的鞋子有无破损的地方，如发现有，则应立即与客人沟通，及时与客人讲清楚，以免发生造成不必要的误会；如果检查完好无损，则应用便条准确地写下房号，附粘在鞋上，并送到客房楼层工作间。
擦鞋规范	1. 客房部擦鞋工作间的工作人员在擦鞋时，首先要在鞋下铺上一张废报纸；其次，用一个软擦轻轻地擦拭掉鞋面上的浮土；再次，选择适合所擦拭鞋子的鞋油以及清洁的鞋擦；然后将适量的鞋油涂在鞋面上，并用鞋擦均匀地将鞋油擦开。 2. 如果为客人所擦的鞋子属于皮凉鞋，则应在鞋子的内侧垫上干净的布或纸，以免弄脏了客人的袜子；如果是系带皮鞋，则应先把鞋带解下，然后再轻轻擦拭。 3. 当擦了鞋油的鞋子稍微干了一些时，擦鞋间的工作人员再选用合适的鞋布对鞋面及鞋边进行抛光，如果是系带皮鞋，则应仔细查看鞋带孔里是否清理干净，如果确定都已经干净，则需要将鞋带系好，然后为擦好的鞋装上鞋套，再粘贴上房号即可。
送鞋标准	1. 客房服务员把擦干净的鞋子送回客房之后，应按照客人的指示放在具体的指定位置。 2. 如果客人对擦拭过的鞋子感到不满，客房服务员则应立即将其返回工作间重新擦拭；如果满意，客房服务员在询问客人是否还有其他服务需要，若客人暂时不需要，服务员则应轻轻离开。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 住房清洁服务流程

服务程序	服务规范
准备清洁工作车	1. 客房服务员每天在对住房进行清洁之前，必须对工作车的清洁程度、清洁工具的齐全以及客用品的清洁程度进行检查。 2. 客房服务员在对住房进行卫生清洁时，应将工作车推到需要打扫的客房门口，将其停放在紧靠墙面的位置，不能挡住房门或者停放在走廊的正中间。
敲门进房	1. 客房服务员进门之前应先轻轻敲门三下，得到客人的允许之后再轻声进入。 2. 当客人允许进入客房之后，客房服务员应微笑着向客人主动问好，然后向其说明来意，再开始安排工作。
检查房内设施	1. 客房服务员在对客房设施、设备检查之前必须在工作表上记录准确的进房时间，然后将备用房卡插进取电插座，挂上“正在打扫”牌，并在卫生间门口铺上清洁时必备的小垫毯。 2. 开始作业前，客房服务员必须将客房里的所有的灯具打开，查看灯具是否都完好无损，若所有灯具都没有问题，则应随手将灯关掉；若发现其中有灯泡或者开关损坏的，则应立即通知酒店工程部安排人员对其进行维修或更换。 3. 客房服务员进房后除了打开所有灯具进行检查之外，还应将窗帘全部拉开，使光线充足地照进客房内，并仔细查看窗帘是否有破损、褶皱、污渍以及关拉的滑道是否顺畅。 4. 客房服务员必须保证房内无任何异味，空调无任何损坏，客房可打开窗户且完好无损，同时检查空调开关是否正常，小酒吧的酒水、饮料充足，若有缺货则应及时增补。
清理垃圾	1. 客房服务员在清洁住房卫生时，必须先将房内的餐车、餐具撤出去，然后再电话通知送餐员前来收取；正式开始作业时，必须按照顺时针的方向开始清理。 2. 对于客房内垃圾桶及烟灰缸内的垃圾清倒，客房服务员应做到仔细检查，查看垃圾桶内是否有文件或者其他有价值的物品，看烟灰缸内的烟头是否完全熄灭，不至于引起火灾。 3. 对于客房内客人使用过的茶具、杯具以及其他使用过的器具或者器皿，客房服务员应将其清洗干净，对其消毒，然后将烟灰缸放入洗手盆，浸泡在热水中，用清洁剂洗涤擦干后放回原处。

（续）

服务程序	服务规范
抹尘、增补用品	1. 客房服务员在清洁住房卫生时，抹尘土是清洁客房最重要的环节，无论是按照顺时针还是逆时针的方向，但必须遵循的唯一清扫准则便是由上到下。 2. 客房服务员在抹尘的过程中，必须注意以下几个方面： （1）在整理客房时，对于客人的物品一般不要轻易挪动，尤其是在擦拭客房行李架时，只需要擦掉浮尘即可，若是客人的资料、文件、书报或者杂志只需要简单整理一下。 （2）对于女性用的化妆品，则只需要简单稍加整理不要轻易挪动位置，即使是已经用完的化妆品包装盒或空瓶子，也不能擅自将其扔掉；更不能随便触摸客人的相机、手机、笔记本或钱包等贵重或者随身携带的物品。 3. 客房服务员在抹尘的过程中，应对房间内的用品仔细查看，如果有缺少，则应依次补齐，并按照酒店标准，把房间内的家具与物品进行移位。
清洁客房卫生间	客房服务员除了对客房卫生清洁以外还应对客房卫生间的卫生进行彻底清洁，清洁的具体步骤如下： （1）应先将卫生间的灯全部打开，然后打开换气扇，将清洁工具放进卫生间，往马桶里倒入适量的清洁剂，再放水将其冲干净。 （2）应将客人使用过的毛巾、浴巾以及其他用过的布草快速撤掉，然后将其放入工作车的布草袋内；对于客房垃圾及杂物则应用垃圾桶收走，并且将其倒入工作车的垃圾袋内。 （3）应用海绵蘸上适量的中性清洁剂轻轻地将台面、毛巾架、电话副机、洗手盆以及洗手盆的不锈钢器件表面擦拭干净，然后再用清水将其逐一冲洗干净；对于卫生间的镜子则需要在镜面上喷少量玻璃清洁剂，然后只需用干抹布擦亮即可。 （4）先将浴缸的旋塞关闭，放入少量的清洁剂与热水，用海绵从墙面到浴缸里外进行彻底的清洁；然后再打开浴缸活塞，排出脏水；接着再用清水将其冲洗干净；之后再把浴帘放入浴缸清洗，清洗完之后，再将墙面、浴缸及浴帘擦干。 （5）用海绵蘸少量中性清洁剂，轻轻擦拭金属器件，如浴帘杆、水龙头、晾衣绳等，清除完污垢、水痕之后再用干抹布将其擦亮；

（续）

服务程序	服务规范				
清洁客房卫生间	用专用马桶刷仔细清洁马桶内部，用专用抹布清洁马桶的水箱、座沿、桶盖的内外侧、底座以及卫生纸等。 （6）严格按照酒店规定的摆放位置，将毛巾、浴巾、浴帽、浴液、香皂、洗发水、牙具、梳子、卫生卷纸等物品全部放置到位；对于卫生间的地面卫生则应遵从由里到外退着抹干净的原则，尤其是地漏处的清洁，处理好之后，再将地面擦干，以确保地面无污渍、无毛发、无水迹。 （7）客房内卫生间清洁工作完成以后，则应仔细查看是否有遗漏的清洁项目或者不符合规范的地方，待补做完之后便可以带着清洁工具离开，应使卫生间的门保持半掩状态。				
吸尘	1. 客房服务员在清洁客房卫生的过程中如果发现客房地毯上有污渍，则应立即对其进行清除，如不能立即清除，则应向本部门领班汇报。 2. 客房服务员在对客房吸尘时，应遵循由里及外的顺序逐一进行，尤其要对房间内的家具及床底进行彻底吸尘。				
检查房间	1. 客房服务员将房间卫生清洁完毕之后，应将空调的调控开关调回到初始位置，并检查整个房间在清洁之后是否舒适、整洁、美观。 2. 客房服务员在清洁、检查完客房的整体效果之后，应将所有抹布及其他清洁用品一起放回清洁车内，连同吸尘器一起推到门外；然后关灯、锁门，登记清洁时间；如果客人在房间内，则应向客人表示谢意，退后三步再转身离开，轻轻关上房门，清洁服务结束。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 顾客更改房态流程

服务程序	服务规范
换房	1. 当入住的客人提出要更换房间时，客房服务员必须询问要求换房的具体原因；如果理由充分，则应尽量满足客人要求，填写房间或者“房价变更单”，详细注明更换的具体时间、新旧房号及房价，并请客人签字认可。 2. 客房服务员应为客人更换入住的房卡及钥匙，并且根据实际情况更改相应的计算机资料，关闭原客房的电话线路、网络信号，随之再开通新客房的电话线路与网络。
增住和加床	1. 如果有增住或加床的必要，客房服务员必须与已登记入住的客人沟通联系，要在其陪同下，带领增住或加床的客人到酒店总台进行登记和手续办理。 2. 前厅的接待问询员在填写房间或“房价变更单”时，必须清楚地标注房价的具体变化，并请客人签字，如果需要增开房卡，则必须电话通知客房服务中心增开。
存档及通知	1. 顾客在更改房态之后，客房服务员应及时修改计算机中的存档资料，尤其是房价与入住人数的变动。 2. 客房服务员应根据客人的具体要求，及时通知前厅礼宾处为客人运送行李，之后则应安排工作人员将房间与房价的变更单分送到客房部及前厅收银处，以便及时存档。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 顾客退房检查流程

服务程序	服务规范
敲门进房	1. 客房服务员在接到客人的退房信息之后，首先，必须问清楚客人具体的房号，经过确认，再去对房间进行仔细查看。 2. 查房之前，客房服务员必须严格按照敲门程序敲门，如果客人依然还在房内，则应等客人离房之后再进行仔细查房，并及时通知客房部收银员再次核对退房信息。

（续）

服务程序	服务规范				
检查房间	1. 客房服务员进房之后，除了查看客房设施、设备是否完好之外，还应检查客房内的酒水消费情况，若有客人消费，则应立即将具体的品种与数量告知收银台，以便于收银员清楚地结算账务，客房服务员必须清楚记录收银员所提供的账号、工号以及酒水单。 2. 客房服务员应对客房内物品是否齐全完好进行仔细查看，如果发现有非酒店赠送的客人物品遗失，则应立即通知前台，并联系客人及时归还，且必须做好归还登记；对于客房内的抽屉、床底、衣柜及卫生间也必须认真、仔细地查看，看是否有客人遗留的物品，若发现则应立即联系客人，保证在客人离店之前尽快归还；若客人已结账离店，应将遗留物品交到客房服务中心进行登记保管。				
报告登记	1. 客房服务员每次都应将查房结果迅速通知到前台收银处，并记录下受理员工的工号及姓名。 2. 客房服务员在查报退房以后，应立即在工作本上作好相应记录，及时更改房态，并通知楼层服务员尽快对客房卫生进行清洁。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ VIP 客房服务流程

服务程序	服务规范
准备程序	1. 客房部一旦接到有 VIP 客人入住的“通知单”，应立即将接待工作安排下去，主要由客房部的公共区主管负责，除了做好客人入住前的客房布置等一系列的准备工作之外，还应该对客人入住的客房安全、卫生检查做好服务。 2. 客房部楼层主管在接待 VIP 客人时的准备程序：首先，应该了解客人的 VIP 等级，熟记 VIP 客人的姓名与国籍；其次，准确掌握客人的具体抵离时间、房号、特殊要求及风俗习惯等。 3. 客房部楼层领班在接待 VIP 客人时的准备程序：首先，应该清楚地了解客人的 VIP 等级和客房布置规格；其次，要严格按照客人的

（续）

服务程序	服务规范
准备程序	VIP 等级为其提前准备各种备用物品、水果，以及客人专用信封、信纸及其他套袋、酒店总经理名片等；再次，要负责督促客房楼层服务员熟记 VIP 客人的姓名与国籍；最后，应对客人具体的抵离时间、房号、风俗习惯及特殊要求牢记于心。 4. 客房部公共区主管在接待 VIP 客人时，应督促酒店绿化组按照酒店规定为客人提前准备好迎客的花束、花篮等。 5. 客房部必须时刻与总台保持联系，总台不仅要了解掌握 VIP 客人的实时动态，而且更应将客人具体的抵店时间通知给客房部楼层，以便各岗位提前做好迎宾准备工作。
布置检查程序	1. 当酒店为 VIP 客人布置客房时，楼层领班必须先对客房内的各种设施、设备进行全面检查，以确保能够正常使用，同时还应该对其内部的清洁卫生进行彻底打扫，严格要求客房服务员按照 VIP 客人的接待标准与客房布置程序进行。 2. 客房服务员对 VIP 客房布置好之后，应请酒店总经理、客房楼层主管、客房部经理等相关部门领导检查，如果发现存在问题，则应立即补救，以便在客人到来之前，一切安排就绪。
服务程序	1. VIP 客人入住之后，客房部的服务中心则应保持 24 小时值班电话通畅，以便最大程度地满足 VIP 客人的问询以及满足其他服务的及时提供，同时也应该多注意 VIP 客人的各种动向，如果客人外出，或者有客人拜访，则应提前做好客房的清洁卫生工作，并适时地为访客斟茶水。 2. 对于所有 VIP 客人的入住，客房部都应提供各种相关的配套服务，如果客人需要外出，则应对客人住房提供及时的整理，客房内部整理内容具体有：清捡地面杂物；清倒客房垃圾，并查看是否有贵重物品；更换茶具、酒具及“四套巾”；更换床罩，整理床铺；清洁浴室的台面与洁具；清洁房内家具，整理客人物品；清点客房内小酒吧酒水。 3. 客房部服务人员应按照 VIP 客人的习惯爱好尽可能地满足其要求，客房部服务人员在做夜床的时候，必须严格按照酒店规定进行。 4. 当客房服务中心接到 VIP 客人要离店的通知时，首先应立即通

（续）

服务程序	服务规范				
服务程序	知楼层服务人员，楼层服务人员接到电话之后应马上赶到楼梯口迎接客人，并为其送行。 5. 当入住的 VIP 客人准备结账离开时，客房服务员应立即对房间进行检查，查看客人是否有遗留物品，如果发现有，则应尽快将其交还客人；酒店库房保管员则应对客人使用过所有物品做好回收与保管。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客房部防火流程**

程　序	规　范
排查火灾隐患	1. 酒店各部门工作人员都必须在指定的安全地点吸烟，弃置烟灰、烟头，如果发现客房内有烟火隐患则应立即处理解决。 2. 客房部在排查火灾隐患的过程中，必须经常检查防火通道，使其 24 小时保持通畅，不随便使用易燃清洁剂，且将所有易燃液体放置于远离火源的地方，并时刻关注客房部电器的正确使用情况，以免因为操作有误而造成火灾隐患。
了解火警系统	1. 客房部工程负责人应经常对客房部的用电线路进行检查，若发现用电线路出现电线磨损、接触不良或电器超负荷使用时，则应立即向上级汇报。 2. 酒店各部门的工作人员都必须对酒店内部的火警系统非常熟悉，而且还应对酒店内部安装的火警装置或灭火器具体位置非常清楚，以便若有火灾发生时，能够立即找到准确的火源位置。
灭火步骤	1. 在酒店，如果有人拉响火警时，首先，必须请报警人清楚地说出火警发生的确切位置，具体火情，让其报出自己的姓名；然后安排保安部立即赶往火灾现场进行灭火。

（续）

程　序	规　范				
灭火步骤	2. 当保安部人员赶到现场时，必须先寻找起火原因及起火点，无论火灾是如何引起的，都应立即切断电源，然后积极采取所有扑救措施，若火势迅猛，消防人员则可以选择关掉所有电器开关，关闭门窗，迅速从安全通道撤离现场所有人员。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人失窃处理流程

服务程序	服务规范				
失窃报案	1. 前厅接待处接到入住客人的报失后，应先给予客人适当地安抚，让客人激动的情绪得到控制。 2. 被盗客人的情绪得到安抚之后，前厅接待员应快速上报部门经理或者向保安部说明情况。				
保护现场	1. 客房部经理应协助保安人员对现场具体情况进行仔细勘查，以便为后续工作的开展搜集更多的侦破资料，同时也要注意保护案发现场。 2. 酒店各部门相关工作人员不得擅自移动案发时现场的任何东西，且一定要控制其他无关人员的出入。				
检查、报警	1. 在办理客人失窃事件时，接待处负责人一定要请客人按照酒店相关规定填写“财物遗失报告单”，并安排保安部门负责人对住客的相关线索信息进行询问、记录，如有必要保安部负责人应到达现场进行检查。 2. 若客人要求报警，则应由酒店保安部负责联系，并经由部门经理同意之后，再向酒店总经理申请报告。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人突发急病处理流程

服务程序	服务规范				
病情通报	1. 服务人员若在工作时间内发现有客人病倒，应以最快的速度与本部门的主管、领班或部门值班经理取得联系。 2. 当部门主管、领班或者经理接到客人出现身体不适的报告时，应安排报告人悉心照顾客人。				
紧急施救	1. 酒店部门主管、领班或经理接到客人生病的通知后，除了立即安排人员照顾之外，还要及时联系酒店诊所或者医院急救中心对客人实施急救工作。 2. 根据客人生病的不同程度与实际情况，若有可能，则应立即安排工作人员通知客人的家属或者所在单位。				
必要探访	1. 客人被送往医院或者在进行治疗的期间，酒店部门领班或经理应安排好探访病客工作细则。 2. 酒店部门主管或经理在每次探病归来时都应作好探访记录，以便后期出现任何问题时能有相关的备查资料。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 配制钥匙服务流程

服务程序	服务规范
数据统计	1. 酒店的所有岗位值班人员必须严格按照酒店的相关规定严格要求自己的言行。 2. 客房部的夜班值班人员应按照规定将客房部的“空房表”与钥匙进行一一核对，并统计遗失的数目，到第二天，应立即向前厅主管汇报。
情况确认	1. 前厅主管每天必须负责与前夜的值班人员进行工作沟通，查看客房钥匙的遗失情况。 2. 当前厅主管与客房部值班员在确认有钥匙遗失时，则应按照规定填写“配制调换钥匙登记表”，且必须标注清楚所需要配制的房号

（续）

服务程序	服务规范				
情况确认	及数量，然后上报前厅经理，若经理审核无任何异议，则送交保卫部，请其负责人签字。				
原密码封锁处理	1. 如果客房部房门安装的门锁属于磁卡门锁，若有钥匙遗失，则应立即安排客房部服务人员对其所对应的封锁卡进行原卡门锁密码的消除工作。 2. 原卡门锁密码被消除之后，客房部负责人应向上级部门申请新的门锁密码，以投入使用。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **处理客人遗失钥匙流程**

服务程序	服务规范
问询	1. 如果酒店入住客人有丢失钥匙的情况，服务人员首先应请客人回忆自己曾在哪些地方逗留过或者有可能丢失钥匙的地方，若在自己工作能力所允许的范围内则可以帮助客人一起寻找。 2. 如果客人实在回忆不起来自己曾经的活动轨迹或者有可能丢失钥匙的地方，服务人员则应尽可能地安慰客人，并将这一具体情况上报部门领班或经理。
建议换房	1. 如果配合客人寻找钥匙已经确定找不到时，服务人员则应立即与客人沟通，为了确保客人的人身与财产安全，可请客人更换客房。 2. 如果与客人沟通换房建议之后，客人不愿换房，服务人员则应立即对原客房门卡密码进行消除，然后重置新的客房门卡密码，再将其送到客房交给客人。
确认签字	1. 当酒店相关部门工作人员将客房的重置密码门卡送给客人时，服务人员必须对客人说明，遗失的钥匙或者门卡需要支付相应的赔偿款，并请客人在收费杂项上亲自签名确认。

（续）

服务程序	服务规范				
确认签字	2. 客人对其遗失的钥匙赔偿单签完字以后，办理此事项的工作人员必须将补交的损失费用交到酒店前厅收银处，并将此项账目输入计算机账务库中。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

●客房部业务用表

❖ 房间状态一览表

房间状态一览表

____ 年____ 月____ 日

房号	姓名	房态	订房人	酒水类型、数量	赠送品名、数量，赠送者姓名	折扣	折扣人名	埋单金额	房间营销人员姓名

❖ 客房夜床服务报告单

客房夜床服务报告单

楼层：

客房服务员：　　日期：

房号	房态	人数	清扫时间	备注	房号	房态	人数	清扫时间	备注

房态：V—空房　O—走客房　I—住客房　X—维修房　R—预抵房　LONG—长住房　H—保留房　DND—请勿打扰　VIP—贵宾　G/I—客人在房间　EXBD—加床

❖ 客房中心交接班本

客房中心交接班本

日　期		姓　名		班　次	
工作事项：					
交接内容：					
备注：					
交班人		接班人			

❖ 楼层领班交接班本

楼层领班交接班本

<table>
<tr><td>日　期</td><td></td><td>出　勤</td><td>领班—</td><td>A—</td><td>B—</td><td>病事假—</td></tr>
<tr><td>本班次离店房号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>本班次预订房号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>本班次到店房号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>本班次 VIP 房号</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>本班次工作内容及特殊服务事项记录</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">交下班次记录</td><td colspan="2" rowspan="3"></td><td rowspan="3">总钥匙交接</td><td>时 间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>交 班 人</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>接 班 人</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>交班前房间状况统计</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

❖ 楼层服务员交接班本

楼层服务员交接班本

<table>
<tr><td>日　期</td><td></td><td>姓　名</td><td></td><td>班　次</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">工作事项：</td></tr>
<tr><td colspan="6">交接内容：</td></tr>
<tr><td colspan="6">备注：</td></tr>
<tr><td>交班人</td><td></td><td>接班人</td><td></td><td>钥匙交接</td><td></td></tr>
</table>

❖ 客人租用物品记录表

客人租用物品记录表

日　期	房　号	退房日期	经办人	借出物品	借出时间	借用客人签名	收回时间	责任人	备　注

❖ 客用品领用借用记录表

客用品领用借用记录表

日　期	领用或借用物品	领用人	归还日期	归还人	备　注

制表人：

❖ 客人遗留物品登记表

客人遗留物品登记表

房　号		姓　名		上交时间		发现时间	
遗留物名称				发现地点			
备注：							
经办人				交物人			
客人领取签名				领取时间			

备注：一式三联：　一联：客人保留；　二联：楼层保存；　三联：存根。

❖ 客房部楼层房间状况日报表

客房部楼层房间状况日报表

____年____月____日　　制表：

项目 楼层	住　客	走　客	空　房	维　修	迷你吧收入

备注：一式四联：一联：存根；　二联：客房经理；　三联：内勤；　四联：客房中心。

❖ 客房部物品领用汇总表

客房部物品领用汇总表

No. 日期：

品　名	数　量	单　价	金　额	备　注

制表人：

❖ 客人损坏物品赔偿表

客人损坏物品赔偿表

编号： 日期：
DATE

房号 (Room No.)		国籍 (Nationality)		姓名 (Name)	
品名 (Item)		数量 (Qty)		单位 (Unit)	
原因 (Reason)					
修理费用 (Repairing costs)		赔偿费用 (Paid for the damage)			

制表人： 批准人：

Prep ared by _____ Approved by _____

备注：一式四联； 一联：存根； 二联：财务； 三联：客人； 四联：楼层。

❖ 客房服务员工作情况日报表

客房服务员工作情况日报表

____年____ 月____ 日

房号	人数	VIP房	请勿打扰		客房小整理时间		洗衣数	饮料	做夜床时间		维修项目	维修时间	维修效果	查房人	遗留物品	备注
			挂牌时间	摘牌时间	进	出			进	出						

备注：

联数：一联，报客房服务中心；　　填写人：客房服务员；

用途：记录整理房间服务和房内维修工作状况。

❖ 客房报修记录表

客房报修记录表

____年____月____日

房号	报修时间	报修人	报修内容	工程部接报人	二次报修	楼层负责人	修理到位时间	修理完成时间	修理结果

备注：

联数：一式二联：（1）一联上报工程部；（2）一联留存。　　填写人：楼层领班

用途：客房服务员将客房报修内容报领班，由楼层领班填写此表并报工程部。

❖ 客房房态更改记录表

客房房态更改记录表

____年____月____日

房　号	通知人	通知时间	原房态	更改后房态	更改原因	更改人	恢复时间	备　注

备注：

联数：一式二联：（1）一联上报；（2）一联留存。　　填写人：客房值台服务员

用途：用于客房服务台班工作记录及服务中心上报及安排。

❖ 客房部客人流量表

客房部客人流量表

____年____月____日

住店状况	间数 楼层	客房数	VIP 房间	出租率
	二楼			
	三楼			
	四楼			
	五楼			
	六楼			
今日				
备注				

备注：

联数：一式一联　　填写人：服务中心服务员

❖ 客房情况记录表

客房情况记录表

____年____月____日

值台人	时　间	客房区域情况	备　注	当日 VIP 房或重点房

备注：

联数：一式二联：（1）一联上报；（2）一联留存。　　填写人：客房值台服务员

用途：用于客房服务台班工作记录及服务中心上报及安排。

❖ 客房客用品盘存表

客房客用品盘存表

____年____月____日

物品名称	单位	上月库存	本月领取	本月消耗	本月库存	下月需求	备注

备注：

联数：一式三联：（1）客房部；（2）财务部；（3）仓库留存。　　填写人：库管保管员

用途：每月对客用品清点盘库。

❖ 客房客用品领用表

客房客用品领用表

____年____月____日　　楼　层：

物品名称	单　位	本周领取	下周需求	备　注

备注：

联数：一式三联：（1）客房部；（2）库管保管员；（3）留存。

填写人：楼层领班　　用途：按周领用客用品。

❖客房客用品计划报表

客房客用品计划报表

____年____月____日　　楼　层：

物品名称	单　位	上月库存	本月领取	本月消耗	本月库存	下月需求	备　注

备注：

联数：一式三联：（1）客房部；（2）库管保管员；（3）留存。　　填写人：楼层领班

用途：按月统计分析客用品实际消耗时用。

❖ 鲜花消耗日报表

鲜花消耗日报表

____年____月____日

鲜花品种	单价	消耗数量						备注	使用部门签字	小计	总计
		销售部	前厅部	客房部	咖啡厅	宴会厅	康乐部				
总计											

备注：

联数：一式三联：（1）客房部；（2）财务部；（3）留存。

填表人：服务中心管理人员　　用途：用于统计当日鲜花消耗。

❖ 客房清扫报表

客房清扫报表

客房服务员：　　楼层：　　日期：

项目 / 房号	房　态	客　人	设　备	客房清洁时　间	注　意

房态：

V：空房　O：走客房　R：预抵房　LONG：长住房　DND：请勿打扰　I：住客房

X：维修房　H：保留房　VIP：贵宾　G/I：客人在房间　EXBD：加床

●客房部考核用表

❖ 客房楼层主管、领班考核表

客房楼层主管、领班考核表

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（一）	出勤状况			当月无病假、事假、迟到、早退。	
（二）	仪容仪表			个人仪容仪表，个人卫生符合酒店规定。	
（三）	知识技能			熟练掌握酒店基础知识、专业知识、旅游概论、管理技巧、专业技能等。	
（四）	工作态度			工作表现积极，有自觉性、责任心。	
（五）	督导能力			具备组织、协调、指挥、沟通能力，计划、总结、改进能力，灵活决策能力，独立进行培训能力。	
（六）	道德品质			尊敬、服从领导，团结同事，乐于助人，大公无私，乐于奉献。	
（七）	工作作风			讲究原则，忠于职守，严格管理，讲究工作方法，追求工作效率，果断。	
（八）	服务意识			有服务常识和强烈的服务意识。	
（九）	发展潜质			有较强的逻辑思维能力毅力和耐力，良好口头表达能力，具备进取精神。	

❖ 楼层服务员考核表

楼层服务员考核表

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（一）	出勤状况			当月无病假、事假、迟到、早退。	
（二）	仪容仪表			个人仪容仪表、个人卫生符合酒店规定。	
（三）	知识技能			熟练掌握酒店基础知识、专业知识、旅游概论、礼仪礼貌基本常识，外语水平达标，基本掌握操作技能，服务技巧。	
（四）	工作评估			工作数量与质量达到标准要求。	
（五）	工作热情			能积极主动地完成工作，干劲十足，精神饱满，能克服一切困难。	
（六）	礼貌程度			对客人和同事的言谈举止彬彬有礼，得体大方，符合行为规范标准。	
（七）	服务意识			有服务常识，遵守规范、流程，有强烈的服务意识。	
（八）	团结协作			能团结同事，互帮互助，为集体增光，为酒店添彩。	
（九）	参加培训			能积极、主动地参加与工作有关的各种培训。	

第四章 酒店管家部管理工具

● 管家部服务标准制度与流程

❖ 管家部工作质量标准

项　目	项目内容
岗位要求	1. 管家部必须严格按照酒店的相关规章制度为部门设置相应的工作岗位，还必须保证每个岗位都能 24 小时为客人提供服务。 2. 管家部应该严格要求上岗人员的统一着装，且必须严格管理各岗位人员个人卫生符合国家的食品卫生要求；保证本部门的所有设备财产及物资都有清晰、准确的明细账，且每月月底都必须进行账目清点核对，以控制部门物资、财产的流失，尽可能减少餐具破损。
安全管理、进出仓运作标准	1. 管家部的仓库必须保证防火、防盗装置齐全，环境干燥、整洁，货架及货物摆放整齐，分类立卡，账物相符，对于贵重的银器餐具及易碎的陶瓷、玻璃器皿则更应该重点存放，以确保不易碰碎。 2. 酒店其他部门需要领用餐具或者物品时，必须持有相关的领取单据，并进行详细的入账登记，对于酒店举办的各种大型活动或宴会，临时借出的餐具及物品，则应在活动结束后的两天之内收回。 3. 管家部必须每周对餐具及物品的使用情况安排 1 次检查，如果有短缺物品或餐具，则应立即查明原因；每月进行一次损耗统计，并根据实际情况制作月度损耗报表。 4. 管家部应严格执行酒店制定的餐具定额管理制度，并确保餐厅能够提供充足、完好的餐具，此外，还应对餐具或其他物品的入库把好质量关，并根据实物仔细核对货单上的品种、质量、数量、规格及单价。

（续）

项　目	项目内容				
清洁流程	1．管家部的洗碗工应严格执行酒店洗碗工作的操作流程与标准；还应该爱惜且节约使用酒店为其提供的所有清洁器械与其他各类用具、设备等，确保工作场地的卫生清洁，设备、用具干净、整洁。 2．管家部在对酒店餐具进行清洁时，必须严格执行“一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁”的工作原则，按照相关操作程序谨慎操作，能够做到轻拿轻放，定期清洗消毒，定点保洁存放。				
工作核查	1．管家部还应定期开展除四害工作，且保证四害的密度绝不超过国家卫生部门规定的标准，即 100m^{2}范围之内，不能存在超过两只的苍蝇。 2．管家部经理每天必须严格要求自己做好各项工作检查与员工表现考核。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 管家部工作沟通与协作制度

项　目	项目内容
与前厅部的关系	1．管家部必须与前厅部保持良好的信息沟通，从前厅部获取相关的住客信息与资料以及最新的客房状况信息，从而提高服务质量及客房出租率。 2．管家部应做好与前厅部的工作协调与沟通，并根据前厅部提供的各种详细客情预报，提前安排客房清洁及公共区维护。
与财务部的关系	1．管家部应积极协助财务部进行各种账务的核对及资产盘点，并对本部门所需的所有清洁用品提出采购计划。 2．管家部对于本部门需要采购的物品，首先必须明确具体的采购数量，相应物品的质量及其需要采购物品的详细规格等相关信息，然后由财务部审核，力求以优惠的价格购进合适的物品。

（续）

项　目	项目内容				
与餐饮部的关系	1. 管家部应密切配合餐饮部，并对餐厅的楼面、外窗以及餐厅部能够用到的餐巾、桌布等布件安排清洁与清洗。 2. 管家部应负责餐饮部所有员工制服的清洗、熨烫以及款式设计与更换，并积极配合餐饮部做好客房内的一系列餐饮服务。				
与公关营销部的关系	1. 管家部应积极配合酒店公关营销部拓展业务范围，并帮助其在客房部及其他公共区放置广告宣传卡。 2. 管家部应为公关营销部提供各种推销与宣传所需的设施、设备及相关服务。				
与人事部的关系	1. 管家部应根据本部门工作人员的实际需求量对人事部提出相应的要求以及相关新进人员的培训要求。 2. 管家部应努力配合人事部做好新进员工的培训及在职员工的各项工作考核。				
与工程部的关系	1. 管家部应积极配合工程部的工作，如果管家部的一些设施、设备及清洁器械出现故障，管家部则应立即领取、填写“维修单”，以寻求工程部门工作人员的维修帮助。 2. 管家部的洗衣房、客房卫生清洁处以及酒店保洁部相关负责人都应该积极配合工程部，以便工程人员对这些部门的设施、设备进行定期维护与保养，并可以根据客情预报状况，配合工程部对客房进行定期检查与维修。				
与保安部的关系	1. 管家部应该积极配合保安部对酒店的所有公共区及客房楼层的治安环境进行安防与巡逻检查。 2. 管家部应努力配合保安部做好全酒店的防火、防盗工作，协助其对一切可疑事件或者人员进行仔细排查。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 管家部工作项目、程序与标准

项　目	项目内容
布草的管理	1．布草的数量。 （1）酒店的布草数量必须能满足所有出租客房的周转率，并能够满足酒店全天 24 小时的使用量。 （2）布草管理员必须随时对规定使用的布草进行周期性的补充及调整，以适应洗衣房对布草的工作用量及周转进行具体的情况掌握，以免出现周转差额、损耗及流失等。 2．备用布草。 （1）布草管理员必须能预计流失的布草数及补充情况，并能在最短的时间内进行填充与更新。 （2）布草管理员需要按照计划对布草品种、数量进行更新，并建立相应的布草报废、再利用以及相关的保养制度；将有用的布草按照规定存放于指定地点，尽量控制员工对布草的使用量。 3．酒店布草的单位制。 （1）布草管理员为了便于整理与保管各种布草，应将其按照一定的数目单位进行计算，具体内容为：浴巾、地巾，5 条为一个包装单位；床单，10 床为一个包装单位；台布、方巾及脚巾，10 条为一个包装单位；枕套，20 条为一个包装单位；口布，50 条为一个包装单位。 （2）布草管理员对于各部门投放的布草，先进行过水，然后按单位放置，以备下次继续使用，对于已经淘汰了的布草，应对其进行分类、整理、存放。 4．布草的发放程序。 酒店对于布草的发放应该按照一定的发放程序进行： （1）楼层布草的发放，必须严格按照楼层的住房率进行，并可先储存一小部分，以防特殊客人急需。 （2）餐厅的台布、口布需要按照客人的使用量进行发放，以确保正常的营业需要。 5．贵宾（VIP）客衣接待程序。 （1）酒店在接待 VIP 客人时，应该特别注意接待 VIP 客衣时，应对其进行严格仔细地检查。 （2）对于 VIP 客人的衣服，清洁人员应该进行耐心、细致地洗熨，并尽量满足客人随时领取，此外，布草管理主管或者领班必须亲自督办 VIP 客人的各项布草或洗衣需求。

（续）

项　目	项目内容
布草的管理	6. 毛巾。 （1）洗衣房清洁人员必须查看毛巾是否清洁干净，有严重污渍的地方是否需要将其重复、彻底清洗。 （2）清洁人员应严格按照相关规格对毛巾进行折叠，最终保证正面向上，外突店徽；同时需要将长住客人使用的毛巾统一管理，以免与其他毛巾混淆在一起。 7. 床单、枕套、台布。 （1）洗衣房清洁人员在对床单进行熨烫时，应将烫机的转动速度调整到与折叠人员的折叠速度一致，还需要将破损或者未浆的床单挑拣出来，进行重新分拣、洗涤。 （2）在对口布熨烫时，清洁人员必须尽可能地将烫机的速度调整慢一些，使其保持挺括。
洗台布、毛巾、床单的操作程序	1. 台布洗涤标准步骤。 （1）将台布过清水一次，持续一分钟。 （2）将台布浸泡于85℃的高效洗衣粉中，洗涤持续五分钟。 （3）再过清水一次，持续一分钟。 （4）将其浸泡于65℃的漂粉中，洗涤持续三分钟。 （5）再过清水一次，持续一分钟。 （6）将其浸泡于60℃的中和剂或草酸中，洗涤持续三分钟。 （7）再过清水两次，每次持续一分钟。 （8）将其浸泡于浆粉中，洗涤持续一分钟。 （9）将其进行高速脱水，持续五分钟。 2. 毛巾洗涤标准步骤。 （1）将毛巾过清水一次，持续一分钟。 （2）将毛巾浸泡于85℃的草酸溶液中，洗涤持续五分钟。 （3）再过清水一次，持续一分钟。 （4）将其浸泡于85℃的增白、高效洗衣粉溶液中，洗涤持续五分钟。 （5）再过清水两次，每次持续一分钟。 （6）将其浸泡于柔软剂溶液中，洗涤持续一分钟。 （7）将其进行高速脱水，持续五分钟。

（续）

项　目	项目内容
洗台布、毛巾、床单的操作程序	3. 床单洗涤标准步骤。 （1）将床单过清水一次，持续一分钟。 （2）将床单浸泡于65℃的增白洗衣粉溶液中，洗涤持续五分钟。 （3）将其过清水两次，每次分别持续一分钟。 （4）将其浸泡于柔软剂溶液中，洗涤持续一分钟。 （5）将其进行高速脱水，持续五分钟。
洗衣、烘干的操作程序	1. 洗衣的操作程序。 （1）清洗工必须将需要清洗的衣物进行除污，并对衣服进行逐件检查，查看需要洗涤的衣服是否有破损或者衣服上的纽扣是否有脱落、松动的现象，以及是否能进行机洗。 （2）清洗工应查看需要洗涤衣物上的饰品是否有松动、损坏的现象，或者有不能进行机内洗涤的衣物，尤其是要将有色与无色衣物分开洗涤。 （3）对一些容易破损或容易缩水的衣物如丝绸、丝袜或者尼龙内衬的衣服，清洗工必须进行手洗。 （4）清洗工洗涤时，需要特别注意的是，对有色衣物进行洗涤时，最好选择40℃的水温，而对于无色棉织品的衣物洗涤最好选择60℃的水温，对于客人要求干洗的衣物，未经客人允许，清洗工不得私自进行水洗。对有些需要洗涤的衣物，清洗工如果不能准确地把握洗涤衣物的具体方法，最好请示部门主管或者经理，然后选择正确的方式洗涤。 2. 烘干的操作程序。 （1）洗衣房在对水洗后的丝绸衣服、尼龙内衬衣物、丝袜以及毛料织物进行烘干时，最好选择用衣架将其挂起，否则不易烘干。 （2）衣物在烘干的过程中，工作人员应根据衣物的不同材质设定烘干时间与温度。例如，衬衣一般需要烘三分钟，较薄的衬衣或者丝袜等易干物则不需要烘干；工服与客衣的烘干，基本需要将温度控制在60℃，而毛巾的烘干，则需要将其控制在80℃。 （3）烘衣时，工作人员尤其需要注意的是，对于烘干的编织衣物，一定要吹冷15分钟，才可以将其取出，并且在选择烘干时间时，最

（续）

项　目	项目内容
洗衣、烘干的操作程序	好根据需要烘干织物的多少，进行合理选择，一般情况，所有的衣服只需要将其烘到八九成干即可。
衣物的干洗	1．干洗用料与作用。 （1）酒店洗衣房一般使用的干洗剂，四氯乙烯主要适用于一些水洗之后便出现收缩或变形的织物，使用此种干洗剂，能使织物在洗涤之后保持衣物原有的鲜艳。 （2）干洗剂还有另外一种，即枧油。枧油是一种常见的干洗助剂，其本身具有抗静电的特性，是一种专门的清洗干洗剂，对于水溶性污渍却不能彻底清洁。 2．枧油的使用方法。 （1）清洁员在使用枧油时，在干洗剂槽中配制干洗剂，用量是每公升干洗剂最好加入3～5克枧油，这样的用量可供洗15-20机衣物。每洗一机衣物，混合液内的干洗助剂的含量会随着之前的蒸馏过程挥发出去，枧油量也就相应地减少，所以，在第二机开始之前，清洁员必须另加0.2%的剂量作为补充。 （2）清洁员每洗一机衣物，按照正确的洗衣标准，都必须加入干洗机桶内衣物重量的1%～2%的枧油，但绝对不可以超过2%，否则，在洗完衣服之后会因为干洗助剂过多而导致衣物干涩。 3．干洗前的特别处理。 （1）需要干洗的衣物，如果有特别脏的地方，清洁员则可以用配制好的乳化液，用毛刷进行局部刷洗，之后，再将其放入干洗机内，根据衣物的具体面料与材质，设置具体的洗涤时间。 （2）清洁员需要在起渍台对泥渍、污渍及饭粒等一般性污渍进行清除，如果有不宜在干洗机内洗涤的饰物或者纽扣应提前摘除，最好在洗涤之前就将浅色衣服与深色衣服分开，以免出现掉色、染色现象。 （3）当洗涤浅色衣物时，清洁员应先对干洗油进行检查，查看干洗油是否干净，尤其是白色衣服，必须在蒸馏后的干净干洗剂内进行洗涤。 （4）对于需要进行烘干的衣物，其温度最好控制在60～65℃，同时清洁员应注意，完全烘干的衣物必须进行冷却。

（续）

项　目	项目内容
衣物的干洗	（5）对于任何衣物的干洗，清洁员都应时刻掌握干洗剂的干净程度，并对干洗剂及时进行蒸馏，以最大程度地节约原料，干洗之后，如果仍有部分污渍未洗干净，则应针对局部的污渍进行特别清洗处理。
衣物的去渍	1．去渍剂的功效。 酒店对于客衣的清洗去渍一般采用与衣物相适应的除渍剂，而除渍剂却广泛应用于衣物的干洗或湿洗前、后的特别处理，无论是干洗还是湿洗，都应该根据衣物的面料及特质，选择合适的除渍剂，选好之后，再按照一般的洗涤程序进行。 除渍剂系列中分别包含了：TAR GO、BON GO、RUST GO、QWIK GO、YELLOW GO 等，其每种除渍剂都具备了不同的除渍功效，分别如下： （1）TAR GO 主要适用于清除彩色笔、圆珠笔、墨水、胶水、油漆、乳胶漆、鞋油、油渍、油墨、沥青、化妆品、口红、指甲油、草青、家具蜡等难溶性污渍。 （2）BON GO 主要适用于清除酒、可可、汽水、咖啡、牛奶、茶、生果、汞红、糖果等易溶性污渍。 （3）RUST GO 主要适用于清除银渍、铁锈渍、碘渍、定影液等金属性污渍。 （4）QWIK GO 主要适用于清除酱油、血渍、沙拉酱、雪糕、蛋渍等含蛋白类污渍。 （5）YELLOW GO 主要适用于清除颜料类似的污渍。 2．衣物去渍的方法。 （1）洗衣房在对客衣进行去渍时，首先，应该将除渍台的收吸器打开，并将有污渍的部位平摊放在除渍台的网部位置；然后对污渍种类进行识别，再根据污渍的类型选择合适的去渍剂，并将其均匀地涂在污渍上；接着，再用骨板对污渍部位进行反复刮擦，使去渍剂彻底地渗透在衣物的纤维内部；最后用蒸气枪中喷射出的蒸汽将污渍彻底喷除。 （2）清洁员在对衣物进行去渍时，必须先观察衣物的颜色与质量，还需要先在衣物不醒目的地方，进行小范围的试验，如果对衣物的

（续）

项　目	项目内容
衣物的去渍	颜色及面料不造成伤害，则可以选择整体除渍。清洁员在除渍时：必须把握好除渍的力度；使用蒸汽喷枪时，喷力不宜过猛；用骨板刮擦时也应注意动作轻柔，以免造成对衣物的伤害。 （3）对于需要进行干洗或者已经洗好的衣服，清洁员都应该在完全去渍后，用喷枪将残余的水分吸干。
布草、客衣的熨烫	1. 对于床单的熨烫，熨烫工必须确保烫机转动的速度与折叠人员的折叠速度保持一致，否则就会因为床单的大量堆积，而产生更多的折皱，同时还应将破损或者没洗干净的床单挑拣出来，以便后期的重洗或淘汰，床单的折叠保持标准为，长三折，宽两折。 2. 熨烫工在对枕套进行熨烫时，首先，应该将枕套抖开；然后，将枕套摊平放置；其次，再将其送入烫机内；最后，把没有清洗干净或者需要淘汰的枕套分别放置，折叠标准为，长与宽各一折。 3. 在对台布进行熨烫时，熨烫工的动作一定要保持一致，尤其是要将台布边沿放在烫机上，而且要成一条直线，以免造成卷边或者弧形，折叠最好以中线为准，宽两折，长三折。 4. 客人的衬衣、T 恤衫、汗衫等必须在人像机上进行熨烫，对于折皱较多的地方最好在夹衣机上进行夹烫，对于衬衣与 T 恤衫熨烫好之后必须对其领部及领扣处进行整理。 5. 棉布类短裤或丝绸类衣物应在手烫台或夹机上熨烫，袜子应该翻成正面，在夹机上烫干后再折叠，三角裤只需要折叠即可。 6. 熨烫工在熨烫客衣之前必须检查衣物是否还有污渍，是否有破损或掉扣，并还要核对件数，有无其他熨烫的特殊要求，无论是客衣还是工衣，都要求熨烫平整、挺括、无皱纹，深色衣服不能出现极光，且折叠应规范美观。 7. 熨烫工在烫裤筋时，如果出现错位，则应以原线为准，尽量避免出现双线，对于熨烫好的衣物，应统一挂起来，并由管理员逐一检查，如果发现问题，则应立即返工，同时，对于熨烫好之后的所有衣物，都必须在签字本上注明客人的房号以及熨烫工的姓名。
西装、衬衣、下装的熨烫	1. 西装的熨烫。熨烫工在对西装进行熨烫时： （1）必须将西装套在人像机上，选用蒸汽吹烫。

（续）

项　目	项目内容
西装、衬衣、下装的熨烫	（2）在手烫台上对西装各部位的衬里及正面进行整理熨烫，切记，在整理西装的正面时，绝对不可以有极光的出现，对于单排扣西装衣领的1/3处，一定要烫活；而双排扣西装的衣领则用熨斗将两领略卷一下。 （3）将西装的双袖烫平，烫完以后，一定要仔细检查衣物上是否还有折皱或极光，且必须保持熨烫后的西装平整、美观、大方。 2. 衬衣的熨烫。熨烫工在对衬衣进行熨烫时： （1）必须熨烫两袖，但是袖口绝对不能出现扣印。 （2）熨烫衬衣领的正反面，并且在整形机上熨烫衬衣的背部、肩部、正身以及折缝，在光面夹机上熨烫衬衣背的下半部和左右前襟。 （3）用熨斗或者在衣领机上熨烫衬衣袖口，熨好之后，必须将其垂直挂起或者标准折叠。 3. 长裤的熨烫。熨烫工在对长裤进行熨烫时： （1）必须对长裤的反面侧缝筋进行熨烫。 （2）熨烫长裤的正面腰部位置，且必须保证腰筋平行，袋盖服贴，袋扣扣上，不能有极光出现，裤腿的两缝应对齐，裤筋与腰筋必须烫成一条直线。 （3）必须保证袋盖上不能出现扣印，而且熨烫好之后的长裤必须保持整齐挺括，并用衣架将其挂起。 4. 牛仔裤的熨烫。熨烫工在对牛仔裤进行熨烫时： （1）要烫伸腰部。 （2）将裤腿的平面摊放在夹烫机上进行熨烫。 （3）熨烫好的牛仔裤不宜出现筋线。 5. 秋裤的熨烫。熨烫工在对秋裤进行熨烫时，如果出现折皱，则应该将秋裤的裤腿分开，然后平摊在夹机上进行夹烫。
VIP客衣、对外客衣收发程序	1. VIP客衣标准。 （1）客衣收发员应仔细核对“洗衣单”上的数量是否与客衣的实际数量相符，在转交洗涤员时，必须特别说明。 （2）熨烫工在熨烫时必须仔细查看客衣上是否有污渍，如果有，则应局部进行特别处理。 （3）熨烫后的客衣，必须保持平整、挺括、无皱折，无极光，并且由管理人员负责对熨烫好的客衣进行检查。

（续）

项　目	项目内容
VIP 客衣、对外客衣收发程序	（4）客衣熨烫结束之后，管理人员检查不存在任何问题后，再将其送交到布草房进行核对。 2. 收衣程序。 （1）客衣收发员每天必须准时到岗，仪表仪态必须保持大方、端庄。 （2）客衣收发员对送来的客衣应进行认真清点与查看，检查是否有破损、掉扣，如果有，则应立即与客人沟通，请客人确认，之后再进行洗涤。 （3）客衣收发员应按照酒店具体要求填写登记表，并且作好交接班记录。 3. 发衣程序。 （1）客衣收发员应认真查看交接班记录本。 （2）客衣收发员应严格按照登记表进行发衣，并且，仔细查看衣物数量。 （3）客衣收发员应确保洗衣店内各项设备设施的安全与整洁。
洗涤原料管理及机器设备维护、保养	1. 洗涤原料管理。 （1）所有的洗涤原料必须按照一定的次序放置，且不同的原料必须分开。 （2）清洁人员在洗涤过程中必须合理调整，定期对库存原料进行检查。 （3）清洁人员每次都必须做好必要的原材料消耗使用记录。 2. 机器设备的维护及保养程序。 （1）机器设备的操作人员必须严格遵守规定的开机程序。 （2）机器设备的操作人员应仔细检查机器设备是否存在异常。 （3）机器设备的操作人员必须保持机器设备的各种机件是否清洁，且应该每天坚持清理一次，每半年保养一次。 （4）机器设备的操作人员应定期保养机器设备，并给其按时上油。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 草地保养管理制度

服务程序	服务规范				
酒店草地保养制度	1. 草地保养人员必须严格按照草地保养操作规范执行，每月定期对草地进行修剪一次，每季度安排一次施肥，到了每年的秋季之后，则不能对草地进行修剪。 2. 特殊时期，即花草生长旺盛期，如春季、夏季，草地保养应尽量根据花草的生长程度安排修剪，草的长度一般控制在20毫米左右，冬季的时候，每周或者隔周修剪一次，每月定期培土一次，隔月疏草一次，隔周施绿宝、浇水及施肥料各一次。 3. 草地保养人员在割草之前必须对修剪的器具进行仔细检查，查看修剪的刀具是否锋利，器具是否正常。对于修剪草地的器具，草地保养人员也应该定期进行保养、维修。例如，滚桶剪需要15天左右磨合一次，折底刀需要每季度打磨一次，每次修剪时所用的园盘剪需要磨刀片三把，基本保证能够修剪15分钟时间，换刀一把。 4. 草地保养人员在进行草地修剪时，最好采用交替变换的方法，以防转弯处造成局部草地的严重损伤，尽量避免修剪器械上的汽油机油漏在草地上，以免造成局部死草。 5. 草地的修剪保养完毕后，草地保养人员要将修剪之后的杂草清扫干净，同时还应该对修剪保养过程中用到的各种器械进行洗机及上油，以确保机械的正常运行。				
酒店盆景保管制度	1. 酒店里所有的盆景都必须按照其所属科目及习性对其进行编号、挂牌，拍照入册，以便于酒店内的每处盆景都能有清楚的名称、编号及照片，使得管理人员更方便地对号存档，妥善保养与管理。 2. 如果属于新坛盆景，则应及时对其进行拍照、编号，如果酒店各部门或者客房部有需要更换盆景的，每次更换时，草地保养人员必须保证对其进行准确的出入登记，并写清具体的摆放时间、地点以及各盆景的生长状态。 3. 酒店必须每年对内部的所有盆景进行盘点，最终将具体的盆景数量及状态清楚地记录下来，且最终由各部门主管、领班及保管者共同签字，再将其交到相关部门存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 布草房、员工更衣柜管理制度

项　目	细　则	
员工更衣柜管理制度	1. 酒店必须对员工提供统一服装以及比较合适的更衣柜，即员工在办理入职手续的同时，酒店就应该为其安排好更衣柜，更衣柜钥匙由人事部统一发放，无论员工属于主动离职还是被公司解聘，都应该及时将更衣柜钥匙退还给人事部。 2. 员工在使用更衣柜的过程中，必须始终保持其内部干净、整洁，而且必须严格按照酒店的相关规定，存放个人工作制服以及当天更换的衣物，绝对不允许存放其他与工作无关的任何私人物品，尤其是现金、易燃易爆危险品、零食以及一些贵重物品等。 3. 每位员工必须妥善保管自己的更衣柜钥匙，如不小心丢失，则应立即与人事部负责人沟通，未经人事部批准，任何员工都不得私自配制钥匙或者对其进行加锁、换锁，不得与同事私自调换更衣柜，一经发现，扣分处理。 4. 更衣柜内不得藏有酒店内的任何物品，更衣柜外则不得摆放个人物品，如鞋袜、纸巾等。上下班时间，更衣人员比较集中，因此，每位员工都应互相礼让。 5. 酒店人事部会安排相关部门对员工更衣柜进行定期的检查，若发现私藏酒店物品，一律没收，并按照酒店相关规定，予以开除。 6. 酒店员工更衣室内严禁吸烟，谨防火患；严禁私撬他人更衣柜，一经发现，视为偷窃，情节严重者将其送至当地公安部门处理。	
布草房	布草房管理员守则	1. 布草房管理员必须严格执行酒店对布草房制定的各项规章制度，并且至少安排一名布草管理员，酒店对其规定的上班时间为 13:00 ~ 22:00，且每周日都安排休息。 2. 布草管理员主要负责酒店员工的制服收发与登记，同时还负责将员工需要换洗的制服统一送交到洗衣房，以及接收洗房送回的干净制服，并对其进行分类，整理，一般布草房与洗衣房交接衣服的时间为 13:00 ~ 14:30。 3. 布草房管理员负责办理酒店离职员工的制服回收以及新进员工的制服发放，对于员工制服需要缝补、钉扣、换拉链等工作，布草管理员也应该跟进负责，如果收到酒店前厅部的书面通知，需要申请采购或者清点发现制服数量不够的，则应立即填写“采购申请单”，并交给酒店总经理。

（续）

项　目	细　则	
布草房	布草房管理员守则	4. 对于布草房需要购买的任何物品，布草房管理员首先必须填写“采购申请书”，然后交由总经理签名审核，如果未经同意，不得私自安排购买；如果酒店的部分制服因为过于破旧或者洗衣房所洗不够干净，都应以书面报告的形式反映给总经理。 5. 对于洗衣房洗坏的制服，布草管理员都应该进行开单记录，并要求洗衣人员签字，然后交由总经理处理。 6. 布草管理员必须在每月月初对酒店制服进行盘点，并且确保盘点数据正确，然后将具体的盘点表分别交给总经理与财务部各一份。
	布草房管理制度	1. 布草房主要是为员工清洗及存放工作制服及必备布草的地方，因此布草房内不得存放任何酒店布草之外的物品，更不允许布草管理员之外的任何闲杂人员出入于布草房，或者在内休息。 2. 各部门员工必须每月按时更换干净制服，不得提前更换，如有特殊原因，则应向部门经理申请。 3. 布草房主要负责对员工制服及其他布草的清洗与修补；同时还应严格按照相关程序对制服的领取与更换做好登记，并进行定期盘点。 4. 酒店员工的私人服装，绝不允许交到布草房清洗，一经发现，则将予以严厉处罚，因此，酒店布草的管理主要按照不同类别以及不同部门进行放置与保管，且必须做好防潮、防蛀。
	员工换洗工服制度	1. 所有员工必须严格按照酒店规定的日期及部门按时换洗工服，如有员工是在非更换时间前去布草房更换，布草房管理员有权拒绝更换，如果存在特殊原因，的确需要在非规定时间内更换的，必须填写一份申请报告，并由部门经理签字审批，审批通过之后，布草房可以为其特殊更换。 2. 酒店规定的工服更换时间一般安排在下午 14:00 ~ 18:00，且需要更换工服的员工必须持有本人工作证，在布草房进行具体的时间登记，特殊情况下的更换，需要将换洗工服的具体原因写清楚。

（续）

项　目	细　则					
布草房	员工换洗工服制度	3. 员工在更换工服时，必须将需要换洗的工服亲自交给布草员，布草员对更换的工服必须进行数目清点，并且还需要对其进行仔细查看，若是发现数目不对或者出现破损，而且破损属于人为因素，则应立即将其记录下来，并与当事人确认签字，最后将记录单交到值班室。 4. 如果有员工故意损坏或者丢失工服的，则应按照工服原价的 1 倍进行赔偿，如有不赔偿者，则应从其工资里扣除，所有员工必须严格遵守酒店制定的各项规定，如有违反，则应进行扣分处理，情节严重者，立即解聘。				
备注						
负责人		直接领导		所属部门		
编制人		审核人		批准人		
编制日期		审核日期		批准日期		

❖ **地面清洁服务流程**

服务程序	服务规范
准备工作	1. 保洁员在进行地面清洁工作之前，必须提前准备好各种清洁用品，如扫帚、拖把、清洁剂及水桶等。 2. 保洁员在开始地面清洁之前，必须先将地面上的各种物品移开，如摆放在地面上的花盆和垃圾桶等物品。
扫地	1. 保洁员在清扫地面时，应从房间的角落开始，用扫帚清扫地面上的所有垃圾，如果灰尘太大，则应适当洒水。 2. 保洁员应将清扫出的所有垃圾全部倒进工作车的垃圾袋中。
拖地	保洁员在拖地时： 1. 应将清洁剂与水混合在水桶里，把拖把浸湿，再由里向外的顺序开始。 2. 将桶里的脏水倒掉，再往桶里注入干净的水，浸湿拖把，然后按照第一次的顺序再由里向外重新拖洗，至少重复 2 ~ 3 遍。 3. 往桶里换上干净的水，把清洗干净的拖把拧干之后，再用其拖干地面上多余的水份即可。

（续）

服务程序	服务规范				
工作结束	1. 地面清洁工作结束以后，保洁员应立即倒掉桶里的脏水，用干净的水将桶冲洗干净之后，再将其晾干。 2. 保洁员应把清洁过程中使用过的拖把用清水冲洗干净之后，悬挂、晾干、存放。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电梯清洁服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 保洁员在清洁电梯之前，必须提前准备好工作当中用到的所有工具，如金属光亮剂、清洁剂、玻璃清洁剂、玻璃刮刀吸尘器、家具蜡、报损餐刀、干净抹布、百洁布等。 2. 保洁员在清洁电梯之前，必须严格按照规定的清洁程序先对吸尘器的功能进行检查，查看是否能正常工作。
清洁内板壁	1. 保洁员在清洁内板壁时，必须先用湿抹布将内板壁上的浮尘彻底清除，对于内板壁上的污渍与斑迹，选用百洁布蘸取清洁剂的稀释液擦拭，再并用抹布将水迹擦净。 2. 基础污渍处理干净之后，保洁员应在内板避上均匀地喷上家具蜡，等家具蜡干了之后，再用抹布轻轻地擦拭内板壁，直到呈现光亮即可。
清洁 金属面板	保洁员在清洁金属面板时： 1. 用抹布将尘土、污渍擦拭干净。 2. 在清洁后的金属面板上均匀地喷洒金属光亮剂，迅速用干抹布擦拭，直到呈现光亮。
清洁 脚踏板及门	保洁员在对脚踏板及门清洁时： 1. 用餐刀把脚踏板沟缝里的所有杂物剔除干净，然后用抹布将平口起子裹紧，再对脚踏板沟缝内的污痕进行擦拭。 2. 选用吸尘器将脚踏板沟缝内的粉尘彻底吸去，最后用抹布将电

（续）

服务程序	服务规范
清洁 脚踏板及门	梯门的浮尘，由上及下的顺序进行擦拭。
清洁 玻璃镜面	1. 保洁员在对电梯内的玻璃镜面进行清洁时，应先将稀释后的清洁剂均匀地喷洒到玻璃镜面上，再用干净的抹布擦拭，必须确保每个角落都要擦拭到位。 2. 对镜面擦拭结束之后，保洁员应仔细查看镜面，若存在粘性污渍，则应选用玻璃刮刀将其轻轻刮除。
清洁地面	1. 保洁员在清洁电梯间的地面时，首先选用抹布，把地面上的灰尘和其他粘性斑迹擦除干净，然后坚持每天都要对地面进行喷磨、抛光。 2. 保洁员负责定期对电梯间的地面进行上蜡修补，如果蜡面出现破损或者掉皮时，则应先将旧蜡起掉，再重新进行打蜡程序。
清洁灯罩	保洁员在清洁电梯间灯罩时： 1. 用半干半湿的抹布将灯罩里的灰尘擦拭干净。 2. 在灯罩上均匀地喷洒稀释后的金属光亮剂，再用干抹布迅速且轻快地擦拭，直到呈现出金属光亮。
工作结束	1. 保洁员在对电梯清洁结束之后，必须仔细查看是否还有遗漏的角落或者清洁不到位的地方，以便再次进行彻底作业。 2. 保洁员检查之后，如果没有发现遗漏角落或项目，则应立即整理清洁工具，然后将其送回酒店储备室。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **墙面清洁服务流程**

服务程序	服务规范
准备工具	1. 保洁员在对墙面进行清洁之前，必须提前准备好所有的清洁用具，如抹布、掸子、清洁剂、橡皮、细砂纸、铲刀、吸尘器，清洁木质墙面使用的家具蜡以及清洁大理石墙面能用到的套杆、滚刷、刮

（续）

服务程序	服务规范
准备工具	水器等，并且还应该仔细查看吸尘器是否可以正常工作。 2. 清洁员在准备清洁工具之前，必须确保将废布草放置在需要清洁墙面的正下方的地面上。
清洁 涂料墙面	1. 不具耐水性的墙面。 （1）保洁员在对不具耐水性的墙面进行清洁时，首先用掸子清除掉墙面上的灰尘，尤其是墙面的边缘及角落；然后用干抹布擦拭墙面上的污渍，若用抹布擦不掉的则可试着用橡皮或者细砂纸轻轻擦拭。 （2）如果墙面上残存着泥浆或痰迹等难以铲除的污渍，保洁员可以尝试着用铲刀将其轻轻铲掉；清洁结束之后，应立即将弄脏的地面彻底清扫干净。 2. 有一定耐水性的墙面。 （1）保洁员在对具有一定耐水性的墙面进行处理时，首先必须用掸子去除墙面上的灰尘，尤其是边缘及角落位置；然后用稀释后的中性清洁剂擦拭墙面；如果有严重污渍的地方，则应用短柄刷轻轻刷洗。 （2）墙面上如果有较难清洗的污垢，保洁员则可以试着用铲刀将其轻轻铲掉，然后再用一块干净的湿抹布擦拭墙面，清洁完毕之后，同样应该将弄脏的地面彻底清扫干净。
清洁 大理石墙面	1. 保洁员在对大理石墙面进行清洁时，必须先在套杆上安装夹头，在夹头顶端夹上干毛巾，以便擦拭大理石墙面的灰尘；接着还需要在套杆上安装滚刷，再将滚刷浸入稀释后的中性清洁剂里，且用其仔细刷洗大理石墙面。 2. 当刷洗结束后，保洁员应在套杆上安装刮水器，然后用其将大理石墙面上的水刮洗干净。
清洁 木质墙面	1. 保洁员在对木质墙面进行清洁时，必须先用干抹布将墙面上的浮尘整体擦拭一遍；对于墙面上局部残存的污渍，可用半干的抹布蘸上稀释后的清洁剂用力反复擦拭，然后再用干净的湿抹布将其彻底擦拭干净。 2. 初步清洁做完之后，保洁员还应对木质墙面定期上蜡，以确保木质墙面的光洁度。
清洁贴墙纸墙面	1. 保洁员在对贴墙纸墙面进行清洁时，必须先用掸子将墙面上的灰尘清扫一遍；然后再用专用吸尘器对墙面的浮尘进行彻底清洁。

（续）

服务程序	服务规范				
清洁贴墙纸墙面	2．对于耐水性较强的墙纸墙面上的污渍，可以用蘸过稀释清洁剂的抹布进行反复擦洗；若是耐水性较差的墙纸墙面，对于上面的污渍可以用橡皮或者细砂纸轻轻擦拭。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 沙发清洁服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1．保洁员在对沙发进行清洁之前，必须提前准备好相关的清洁工具，如吸尘器、抽洗机、手刷、手提扒头、水桶、除油剂、洁液管、清洁剂、干泡剂以及电子打泡箱等。 2．保洁员在清洁作业之前，必须先对抽洗机、吸尘器等清洁电器进行检查，仔细查看所需电器及工具是否都能否正常工作。
吸尘除渍	1．保洁员必须使用专用吸尘器对沙发的各个角落及缝隙进行彻底吸尘。 2．根据沙发的质料及污染程度，保洁员可选用不同的去污剂。例如，在清洁汽水、可乐等水溶性污渍时，可选用除渍剂清除；在清洁肉汤、菜汁等油性污渍时，可选用除油剂清除。
清洗沙发	1．真皮沙发的干泡清洗程序。 （1）保洁员在往电子打泡箱内填充干泡剂的同时也应往抽洗机的水箱里注水，然后将打泡箱与抽洗机的喉管吸头与手刷所连接的电源打开。 （2）当电源接通之后，保洁员必须打开打泡箱的开关，一手拿毛刷，等看到有泡沫从喉管排出时，则必须迅速对沙发进行刷洗，尤其要对沙发的扶手、坐垫及靠背进行重点刷洗。 （3）保洁员应打开抽洗机开关，一边喷水一边用吸头紧贴沙发进行抽洗，重复 3 ~ 4 次之后，再用吹干机将所有的水分全部吹干。 2．布艺沙发的抽洗程序。 （1）保洁员需要按照 1:20 的比例对清洁剂进行稀释，稀释完之后，

（续）

服务程序	服务规范				
清洗沙发	应将其倒入抽洗机清水箱内；然后接通洁液管接与抽洗机，并打开电源。 （2）保洁员打开手提扒头的喷雾开关，对沙发进行全面预喷，必须确保沙发的每个部位都被喷到，喷后大约需要 10 分钟左右的清洁剂作用时间。 （3）保洁员应打开喷雾，用手提扒头紧贴沙发表面，由前向后逐次清洗，保证沙发的彻底清洗，待沙发彻底干透以后，再用吸尘器对沙发进行彻底吸尘。				
收尾工作	1. 沙发清洗结束之后，保洁员应迅速将清洁过程中用到的毛刷、清洁剂、水桶等相关清洁物品整理好。 2. 保洁员应将清洁过程中所用的吸尘器、抽洗机和电子打泡箱等所有部件进行彻底清洁，之后，再将所有物品放回到工具储备室，并与工具储备室的值班人员对所有用具进行检查、存放。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **卫生间清洁服务流程**

服务程序	服务规范
准备工具	1. 保洁员每天在清洁卫生间之前，首先必须检查需要使用的清洁工具是否有损坏或者需要报修的工具。 2. 保洁员需要去工具储备室领取清洁过程中必需的洁厕灵、玻璃清洁剂、抹布、百洁布及应配备的客用物品等。
清理垃圾	1. 保洁员在清理卫生间垃圾时：必须先将垃圾桶里的垃圾以及烟缸里已经熄灭的烟头倾倒在指定的垃圾收集处。 2. 保洁员必须对烟缸进行彻底清洗，洗后再用抹布擦拭干净；对于垃圾桶的清洗则用适量稀释的碱性清洁剂仔细刷洗，之后同样用干抹布将其擦拭干净，最后套上垃圾袋即可。

（续）

服务程序	服务规范
清洁马桶	保洁员在对卫生间的马桶进行清洁时： 1．必须用洁厕剂刷洗马桶内部及边沿。 2．用马桶刷清洁马桶整体，直到污垢彻底清除。 3．用清水冲洗，与此同时还应该将马桶的座圈、基座及桶盖进行彻底清洁，最后再用干净的抹布将其擦拭干净。
清洁小便器	保洁员在对卫生间的小便器进行清洁时： 1．将尿屏器冲洗干净，再将其取出。 2．把稀释后的洁厕剂顺着小便器的边壁缓缓倒入，并用马桶刷按照由上至下的顺序开始清洗。 3．刷洗完毕之后，再用干净的抹布将小便器整体进行擦拭，直到干净为止，最后再将干净的尿屏器放回原位。
擦拭镜面	保洁员在清洁镜面时： 1．必须用上水器蘸上稀释后的玻璃水，均匀地涂抹在镜面上，然后再用刮玻器按照由上至下的次序向下直刮。 2．将镜面全部刮完之后，再用一块干毛巾将镜边的水渍擦拭干净。
清洁 镀铬制品	保洁员在清洁镀铬制品时： 1．必须使用稀释后的抛光清洁剂进行擦拭与抛光。 2．用一块干净的抹布将其擦拭干净即可。
清洁 洗手盆及台面	1．保洁员在清洁卫生间的洗手盆及台面时，首先必须将稀释后的清洁剂均匀地喷洒在洗手盆内以及边沿；然后用百洁布对水盆、下水孔盆内以及台面进行彻底的消毒、清洗；最后再用干净的抹布将其整体统一擦拭干净。 2．对于卫生间皂液器的清洁，保洁员应选用干净的抹布包着清洁的专用工具，对其里外进行彻底清洁，最后用干抹布擦拭里外。
清洁 门窗和墙壁	保洁员在清洁卫生间的门时： 1．用一块半湿的抹布将门面、闭门器及百叶门上的浮尘擦拭一遍。 2．用专业清洁工具与抹布对门的锁眼与铰链进行彻底清洁。 3．将擦铜水均匀地喷洒于干净的抹布上，且用其对门窗的铜把手进行擦拭，再用一块干抹布将其擦干净，直到出现光亮即可。 4．选用蘸有稀释清洁剂的海绵，沿着由上到下的次序擦拭卫生间

（续）

服务程序	服务规范
清洁 门窗和墙壁	墙壁的隔板，之后再用干净的抹布擦拭一遍。 5. 用蘸有稀释清洁剂的百洁布，沿着由上到下的次序擦拭卫生间的所有瓷砖，再用抹布将其擦拭干净。
补充客用品	1. 保洁员对卫生间补充客用品的时候，必须保证有一定量的手纸、洗手液及面巾纸。 2. 保洁员必须严格按照酒店规定的相关标准摆放小面巾。
清洁卫生间 地面及边角线	保洁员在对卫生间地面及边角线位置进行清洁时： 1. 必须将地面的杂物及灰尘进行彻底的清扫。 2. 用蘸有稀释后清洁剂的抹布逐一擦拭卫生间的边角线。 3. 用蘸有稀释清洁剂的湿抹布将地面及边角上整体擦拭一遍。 4. 着重擦拭有多污渍且难处理的地方，再用干抹布将其擦干。
检查 公共区卫生间	1. 保洁员在对公共区卫生间进行检查时，首先必须查看里面的各种设备设施是否完好，客用品是否齐全。 2. 保洁员应仔细检查卫生间内是否有异味，然后根据异味程度喷洒少许空气清新剂，以确保卫生间内空气流动且清新。 3. 保洁员应整理好所有清洁工具及剩余的客用品离开卫生间。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 地毯清洁服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 保洁员在对酒店的各处地毯进行清洁之前，首先必须做好各项准备工作，检查专用吸尘器是否正常，不同类型的清洁剂是否足够，地毯刷是否完好，喷壶是否完好，干泡地毯机是否能够正常工作，干洗地毯的电子打泡箱是否正常，抽洗地毯的抽洗机是否功能良好，抽吸地毯的消泡剂是否足够等。 2. 保洁员必须严格按照各项设备及清洗剂的正确操作与使用方法使用，并做到安全作业，规范作业。

（续）

服务程序	服务规范
清洁地毯	1. 保洁员在清洁地毯之前，首先必须用扫帚将地毯上的垃圾，如纸团、塑料包装、烟盒、纸盒等进行扫除，再用吸尘器吸净地毯上每个角落的灰尘；然后，将地毯上的黏纸或口香糖用小刀刮除，再用喷壶将稀释后的低泡清洁剂均匀地喷洒在地毯污染严重的地方，且用毛刷进行快速刷洗。 2. 地毯的干洗程序。 保洁员必须严格按照操作规范进行地毯的干洗，具体程序如下： （1）根据地毯受污的不同程度，配置相应的干泡清洁剂，并将其倒入电子打泡箱内；将地毯刷安装好以后再接通电源。 （2）根据地毯的受污程度，调节电子阀，以保证合适的流量与流速度。 （3）在开始洗涤时，是从距离离出口最远的地方处开始洗涤，一般采用地毯刷来回重叠的方式与方法清洁，每次刷洗时，至少保证重叠 1/3，直到彻底结束。 （4）用毛刷将地毯的边角处进行彻底清洁。 3. 地毯的抽洗程序。 保洁员必须严格按照操作规范进行地毯的抽洗，具体程序如下： （1）将低泡清洁剂与消泡剂按照 1:20 的比例稀释后倒入清水箱中。 （2）连接电源，从距离出口最远的地方开始。 （3）打开抽洗机的喷雾器，将抽洗机尾端的水吸上来之后，将其归到原位，将其向后慢慢推移，尽可能地不要打开喷雾器，最好用抽洗机吸去地毯里多余的水分。 4. 保洁员必须严格按照上述操作程序对地毯进行彻底的清洗，尤其需要注意对地毯的边角位置用毛刷进行反复刷洗；地毯整体刷洗结束之后必须将毯毛理顺，并尽可能保持其直立状态。 5. 保洁员应打开空调或者窗户，以便于空气流通，使地毯快速干透。 6. 等地毯彻底清洁完且完全干透之后，保洁员应用吸尘器再将地毯整体吸一遍，最后在用干净的抹布将溅在周围墙壁、踢脚板或家具上的水渍擦拭干净。
收尾工作	1. 当地毯的清洁工作结束以后，保洁员必须将清洁过程中用到的工具、清洁剂等相关物品进行整理。

（续）

服务程序	服务规范				
收尾工作	2．保洁员应对清洁地毯时用到的吸尘器、地毯抽洗机和干泡地毯机的所有部件进行清洁，并将所用工具及物品交回到储备室，并配合当值人员对所有工具进行检查。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 烟灰桶清洁服务流程

服务程序	服务规范				
准备工作	1．保洁员在对酒店的烟灰桶进行清洁之前，应提前准备好清洁过程中必需用到的清洁剂、百洁布、抹布及筛网等相关工具。 2．等所有的清洁工具准备齐全，整理好之后，保洁员将其携带到工作地点并按照相关操作程序与规范开始作业。				
清理垃圾	1．保洁员首先必须将烟灰桶顶部烟缸内的烟头逐一拾拣出，并将石粒倒入筛网内将脏物颗粒筛出。 2．保洁员应选用干净的抹布将烟灰桶的表面、内部以及垃圾桶的后面进行整体擦拭，如果有较难擦拭掉的污渍，可用蘸有清洁剂的抹布对局部进行反复擦洗；擦洗干净之后，再用干抹布将其擦干，然后再装上干净的小石粒。				
清洗石粒	保洁员在清洗烟灰桶上的小石粒时： 1．将筛网中的石粒全部浸入水中，不断地进行翻洗，重复多次，直至石粒上的烟灰冲洗干净。 2．把干净的小石粒装入清洁桶顶部的烟灰缸内，将换出来洗好的石粒晒干，然后把晒干的石粒，整理在一起，放回到指定的地方，以便于下次清洁烟灰桶时再用。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 酒店废品处理流程

服务程序	服务规范				
酒店废品收集类别	1. 酒店对于内部的废品应该做到合理回收与利用，一般酒店废品主要有：各种废旧的玻璃及瓶子，各种废旧的罐子；废纸盒、纸板、纸张；旧的书报及杂志；破旧的木板、木桶、木桌椅、木床架；废旧的塑料盒、纸、袋；废旧的各种布草，如破旧的浴巾、毛巾、被罩、床单、桌布等；入住客人使用过的牙膏、牙刷、沐浴液、小梳子、香皂等；餐厅部废弃的各类兽皮禽骨等。 2. 酒店各部门应该严格按照酒店的相关规章制度对本部门的废品进行处理解决，不得随意丢弃，必须合理利用或对其进行分类整理之后送交到后勤处，由后勤处处理解决。				
废品收集程序	1. 后勤处负责每天定时收取各部门送来的废旧物品。 2. 后勤处在收取各部门送来的废旧物品时，必须进行相应的信息记录，并且需要注明所收物品的品名、数量及具体时间，每月末都应根据各部门实交的废品数量进行汇总登记。				
废品处理分配	1. 凡属于酒店内部设备方面的废旧物料最终的处理收入额，必须要按照一定的比例冲销营业成本，而其余废旧物料的处理所得金额可以按二八的比例分配，酒店占二成，其他部门共分八成。分属部门的处理金各部门按需自行处理，属于酒店所有的比例，则应由酒店内部无废品的其他部门进行比例分配。 2. 后勤处应将各部门送来的废品进行整理分类，从中挑选出一些还能够再利用的材料或者物品之后，再将废品统一送交到废品收购站。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房卫生清洁规范

项　目	项目内容	
清洁电线及插头、插座和电源开关板	清洁方法	客房清洁员在对客房的电线、插头、插座及电源开关板等带电物品进行清洁时： 1. 必须将电源关闭。 2. 使用半干的抹布将所有带电物品上的浮尘擦拭干净，对于有严重污渍的地方则应用蘸有稀释清洁剂的抹布反复擦拭，直至干净为止。
	清洁时间	对电线、插头、插座及电源开关板的清洁，每周进行一次。
清洁空调出风口网罩	清洁方法	清洁员对空调出风口网罩进行清洁时： 1. 必须将风口网罩拆下。 2. 用毛刷将网罩上的浮尘彻底刷掉。 3. 用湿布将网罩的柜架及边沿擦拭干净。
	清洁时间	对空调出风口网罩的清洁，每半月进行一次。
清洁窗玻璃、窗框、框轨和窗台	清洁方法	清洁员在清洁窗玻璃、窗框、框轨及窗台时： 1. 用玻璃清洁剂将玻璃清洁干净。 2. 用半湿的抹布将窗框、框轨及窗台的浮尘擦拭干净。 3. 在清洁的过程中，必须注意人身安全，且应设有一定的防护措施。
	清洁时间	对窗玻璃、窗框、框轨及窗台的清洁，每半月进行一次。
清洁冰箱和电视机	清洁方法	1. 清洁员在清洁冰箱和电视机时，首先必须将连接冰箱与电视机的电源关闭。 2. 清洁员在清洁电冰箱时首先应该进行除霜工作，再用干净的抹布将其内外部整体擦拭干净，尤其是冰箱门框及边位封胶处的卫生清洁。 3. 对于电视机的清洁，清洁员应用小毛刷将播放器孔内的灰尘扫除，然后再用干抹布将其擦拭干净。
	清洁时间	对电冰箱与电视机的清洁，每半月进行一次。
家具、铜器及镀件上光打蜡	清洁方法	清洁员在对家具、铜器及镀件物品清洁时： 1. 必须选择合适的上光蜡与光亮剂， 2. 对所有家具、铜器及镀件物品进行彻底清洁之后，再用合适的上光蜡与光亮剂对各种家具、铜器及金属镀品

（续）

项　目	项目内容	
家具、铜器及镀件上光打蜡	清洁方法	进行抛光上蜡。
	清洁时间	对家具、铜器及镀件物品清洁，每半月进行一次。
调换浴帘、清刷浴帘钩	清洁方法	清洁员在清洁浴帘及清刷浴帘钩时： 1. 将浴帘拆卸下来。 2. 将拆下的浴帘用稀释后的清洁剂彻底刷洗干净。 3. 将浴帘钩进行彻底刷洗，然后擦干浴帘钩，并把清洗干净的浴帘挂上。
	清洁时间	对浴帘及浴帘钩的清洁，每半月进行一次。
清洁工作间	清洁方法	清洁员在清洁工作间时，主要将各种水斗、框架及其他设备用百洁布擦拭干净即可。
	清洁时间	对工作间的清洁，每半月进行一次。
清洁客房天花板、墙面	清洁方法	清洁员在清洁客房天花板与墙面时： 1. 必须用鸡毛掸子将天花板及整体墙面上的灰尘进行彻底扫除。 2. 用蘸有稀释清洁剂的抹布对贴有墙纸的墙面上残留的污渍进行重点清洁。
	清洁时间	对客房天花板与墙面的清洁，每月进行一次。
清洁吸顶灯、吊灯和烟雾报警器及消防喷淋	清洁方法	清洁员对吊灯、吸顶灯、烟雾报警器及消防喷淋进行清洁时： 1. 必须用软毛刷将附着在其表面的灰尘轻轻扫刷掉。 2. 用干净的抹布蘸上稀释的清洁剂将烟雾报警器的外壳，吊灯，吸顶灯的灯罩、灯泡及灯杆进行彻底清洁，并将其擦亮。
	清洁时间	对吊灯、吸顶灯、烟雾报警器及消防喷淋的清洁，每月进行一次。
清洁浴室天花板和顶灯	清洁方法	清洁员在对浴室天花板及顶灯进行清洁时： 1. 必须注意观察天花板的材质。 2. 根据天花板的具体材质选择合适的工具及清洁剂。 3. 当清除了天花板与顶灯的灰尘与污渍后，用干净的抹布蘸取稀释的清洁剂反复擦拭，直至干净。

（续）

项　目	项目内容				
清洁浴室天花板和顶灯	清洁时间	对浴室天花板及顶灯的清洁，每月进行一次。			
清洁排风器	清洁方法	清洁员在清洁排风器时： 1. 必须将电源关闭。 2. 用小毛刷与干净的抹布将排风器机件内的灰尘彻底清除。			
	清洁时间	对排风器的清洁，每月进行一次。			
清洁梯口、通道地面、墙面、门窗及灯具	清洁方法	清洁员在对梯口、通道地面、墙面、门窗及灯具进行清洁时： 1. 必须将电源关闭。 2. 用干净的抹布蘸上稀释的清洁剂对其进行擦拭，直至彻底干净为止。			
	清洁时间	对梯口、通道地面、墙面、门窗及灯具的清洁，每月进行一次。			
翻转床垫	清洁方法	清洁员在翻转床垫时： 1. 必须严格按照床垫、床头、床脚的编码顺序进行翻转。 2. 检查床垫的干净程度，且应在每季度末结合清洁客房时进行。			
	清洁时间	对床垫的翻转，每季度进行一次。			
清洁水箱内的水垢	清洁方法	清洁员在对水箱进行清洁时： 1. 必须将水箱盖打开。 2. 将水源关闭，然后用刷子或者蘸有稀释清洁剂的抹布将水箱内的水垢彻底清除。			
	清洁时间	对水箱的清洁，每季度进行一次。			
备　注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房清洗剂使用操作细则

项　目	操作细则
高效洁厕剂	1. 酒店清洗剂因为所具备的功用不同，所以有效能高低之分，所用对象不同，一般高效洁厕剂主要适用于清除粘在马桶、浴缸及瓷砖表面上较难清除的污垢。 2. 高效洁厕剂的最佳配制比例为 1:15，且具体的配制操作程序如下： （1）酒店每天所用的清洁剂由仓库管理员严格按照配制比例进行，即在专用配制容器内将 1 份洁厕剂配入 15 份的清水中，且在配制的过程中必须戴上胶皮手套。 （2）酒店清洁人员必须每天按时到酒店房务中心领取配制好的洁厕剂。 （3）清洁人员在使用时，可以直接将稀释好的洁厕剂均匀地喷洒到马桶或浴缸边沿，然后用马桶刷及专用洗刷工具，分别对马桶及浴缸进行彻底刷洗，最后用清水将其冲洗干净。
清洁剂	1. 酒店清洁剂主要适用于各种硬材质表面及器皿的彻底清洁，一般按照 1:5 的配制比例调配。 2. 酒店清洁剂的配制操作程序具体内容如下： （1）酒店仓库管理员每天必须严格按照 1:15 的比例进行现场配制。 （2）清洁人员在使用清洁剂时，最好直接将稀释配制好的清洁剂均匀地喷洒在需要清洁的台面及器皿上，用清洁剂清洁完毕之后，再用清水将其冲洗干净。
84 消毒液	1. 酒店在使用 84 消毒液时，主要针对存在的各种流行性病菌，如，甲、乙、丙肝病毒，细菌芽孢污染物等的滋生与蔓延，其配制比例主要控制在 1:20 ~ 1:50，将需要消毒的物品浸泡在稀释好的消毒溶液中约 30 ~ 60 分钟，再用清水冲洗干净。 2. 酒店对于一般性传染源，污染物及公共区域的地面、卫生间等，一般按照 1:50 ~ 1:100 的比例配制，并将需要消毒的物质浸泡约 20 ~ 30 分钟。 3. 酒店对于非金属医疗器械、玻璃器皿及其他公共设施的消毒，则按照 1:100 ~ 1:200 的比例稀释配制，然后将其浸泡约 20 ~ 30 分钟。
消毒大王	1. 酒店所用的消毒大王是一种新兴复合反应型化学消毒剂，一般都采用二元包装，将其溶入水中便会产生二氧化氯，具有良好的消

（续）

项　目	操作细则				
消毒大王	毒效果，且在消毒过程中不会产生任何致癌物质，同时还兼具祛除异味的特点，对人体无伤害，对食品无毒残留，酒店主要用其对食品加工器、餐具、杯具、器皿以及公共场所的用品进行全面消毒。 2. 酒店对消毒大王的配制操作程序具体内容如下： （1）将消毒剂的 A 成份 0.5 克，约 1 小料勺及 B 成份 5 克，约 1 大料勺混合在一起，并将其放入到量杯中，加水稀释到 250 毫升，也就产生了含有二氧化氯原液。 （2）严格按照原液与清水 1:100 的比例配制。 （3）将需要消毒的器皿与餐具浸泡在配制好的消毒液中约 5 ~ 10 分钟即可，一般情况下，此种消毒大王溶液适用于酒店、宾馆、饭店等大型公共场所及私人家庭对餐具及食品的彻底消毒。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 吸尘器操作维护及保养流程

项　目	项目内容
使用前准备工作	清洁员在使用吸尘器之前： 1. 必须对吸尘器进行全面检查，仔细查看电源线是否接通，插头处是否完好无损。 2. 仔细查看吸尘器的各个部位是否都正常，有没有缺少零件或者是否出现零件掉落或者松脱现象。 3. 检查完好之后，打开电源，启动吸尘器开关，注意听吸尘器的声音是否正常，查看吸尘器的吸把转动是否灵活。
使用时注意事项	1. 清洁员在使用吸尘器时，必须先将吸把安装好，以便进行平面吸尘时能够双手紧握吸尘器，如果地毯上有较大垃圾或者杂物时，则应立即将其捡起，以免造成吸尘器的吸管堵塞或者内部机件损坏等故障。

（续）

项　目	项目内容				
使用时 注意事项	2. 如果在使用过程中，出现了吸尘器吸管堵塞，清洁员则应立即停止使用，以免增加额外的负荷而损坏吸尘器的电机。				
使用后 清洁保养	1. 清洁员在使用完吸尘器之后，必须将吸尘器内部的灰尘清除干净，并用干净的抹布将吸尘器的外壳擦拭干净。 2. 清洁员千万不能用吸尘器吸水或者用水冲洗吸尘器中的尘袋，以免对尘袋的网眼造成严重堵塞，致使主机烧坏。 3. 当吸尘器吸尘完毕以后，清洁员应对吸管采取单独冲洗的方式，必须保证吸尘器的吸管晒干以后，才能再次使用，对于吸尘器的把头清洁，最好每周保证将其拆开清洁 1 次，以免影响吸附灰尘的力度。				
检查维修	1. 酒店相关部门负责人，应定期安排工程部人员对吸尘器的异常现象进行排查，对损坏部件进行维修保养。 2. 清洁员在操作过程中应按照吸尘器的规范操作程序及方法进行，洗尘 30 分钟，停机 50 之后再继续使用，可以延长吸尘器的使用期限。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房部消毒服务流程

项　目	项目内容
客房 清洁工作	1. 客房消毒，必须先对客房的环境卫生进行打扫，客房部清洁员在对客房清洁之前，必须将所有的清洁工具提前准备齐全。 2. 客房部清洁员一共需要准备两湿一干三块抹布，擦拭卫生间地面、坐便器及客房的抹布必须要分开使用和放置；并且需要配备一定量的消毒液和洗衣粉，在清洁卫生间时，清洁人员必须戴胶皮手套。 3. 清洁员在对客房进行清理时，必须将客人使用过的所有杯具撤出，送到后勤处的消毒间进行统一消毒，严禁清洁员私自删减对杯具的消毒步骤与程序。

（续）

项　目	项目内容				
客房 消毒规范	1. 消毒人员在对客房进行消毒时，必须严格按照消毒操作程序执行，每天都应对客人使用过的餐具、杯具、器皿等用具进行统一清洗、消毒；消毒过程中必须严格按照一冲、二洗、三消毒的步骤进行，且每天都应该将具体的消毒时间、消毒种类及具体的消毒情况逐一记录。 2. 消毒员将所有的杯具消毒结束之后，应立即将其放入消毒柜中或者用已经消过毒的干净抹布将其遮盖，以免遭受二次污染。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房部杯具清洗与消毒流程

服务程序	服务规范
杯具清洁	1. 酒店清洁员必须保证每天对客人使用过的杯具进行清洁、消毒1次，且消毒工作必须在酒店的消毒间内完成。 2. 专业消毒员在杯具还未放入消毒柜之前，必须先将所有杯具刷洗干净，然后再用消毒液将其浸泡约15～30分钟，再将其冲洗干净，最后用干净的抹布将其擦拭干。
杯具消毒	1. 酒店消毒员在对杯具消毒时，首先应该将杯口朝下，依次摆放在消毒柜的铁架上，再将杯盖放置在铁架的最下层；关上消毒柜门，再打开消毒启动按钮。 2. 摆放在消毒柜里的杯具之间应保持一定的距离，绝对不能太过紧密，耐温低于150℃的杯具，则绝对不可以将其放入消毒柜中进行消毒，而对于酒店使用的一些不耐热材质的杯具，则应该严格使用国家卫生部门认可的专用消毒剂。
杯具取放	1. 一般，酒店消毒柜内的温度达到125℃之后，消毒柜则会自动断电，但是，取杯具的工作人员必须在约15分钟之后，才可将其取出。 2. 工作人员取杯时一定要带上专用手套，并将整个消毒架取出，如果暂时不需要杯具，则先不要打开消毒柜门，而消毒柜内的杯具

（续）

服务程序	服务规范				
杯具取放	至少可以存放 2 天。				
杯具存放	1. 从消毒柜取出的杯具应立即套上杯套。 2. 存放在消毒间杯柜里的所有杯具，如果存放超过两天，则应立即对其进行重新消毒。				
送取程序	1. 酒店对杯具的消毒主要采取一客一消毒的原则，而常住客人，则一般根据其具体使用频率，至少也应三天进行一次消毒。 2. 一般，客房部会安排楼层服务员从客房内将客人使用的口杯、茶杯等器具一起撤出，然后使用托盘将其送到消毒间进行消毒。 3. 清洁员在送取杯具时，必须在消毒记录本上签字，并要使用已经消过毒的托盘。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 酒店保洁部对用具的清洁与保养流程

项　目	项目内容
用具的清洁	1. 玻璃器皿的清洁程序。 （1）对玻璃器皿进行分类洗涤。清洁人员应先用干净的冷水冲洗污渍，然后用适应的消毒液浸泡，然后用清水冲洗，对于清洗干净的器皿，必须用干净的百洁布擦拭干。 （2）对于玻璃器皿的擦拭。清洁人员在揩擦玻璃器皿时，必须保证动作轻快，力度适中，每块干净的餐巾保持擦拭 4 ~ 5 个酒杯，并必须保证玻璃器皿上不能出现手印与水渍。 （3）玻璃器皿的安全存放。酒店对于玻璃器皿的存放，应该按照其本身的不同种类、规格及数目进行分档存放，切勿将其过于靠近，以免造成碰撞或者破损。如果发现有碎裂的或者已破的玻璃器皿，则应立即停止使用。 2. 餐具消毒。 酒店对于所有餐具的消毒主要采用煮沸消毒、化学消毒、干热消毒

（续）

项　目	项目内容
用具的清洁	以及蒸气消毒4种方式，具体采用哪种消毒方式，应根据需要消毒器具的不同具体安排。
物品的保养	1. 地毯的保养。 （1）地毯保养方法是否得当，直接关系着地毯的使用期限，因此，酒店一般采取日常清洁与定期保养相结合的方式确保地毯的使用寿命。 （2）对于酒店内部任何铺有地毯的地方都应该每天对其进行吸尘保洁，每天营业结束之后，清洁人员则需要立即将残留在地毯上的各种杂物清除干净。如果发现地毯上残存着严重的油渍或者痰迹，则应立即对其进行局部清洗；如果有酒水或者汤汁等易溶性液体洒在了地毯上，则应立即对其进行吸湿处理，以免地毯因过于潮湿而出现霉烂。 （3）一般，酒店会安排清洁人员定期对酒店内各处的地毯进行清洁。酒店对于毯上毯与散铺毯的保管，主要区别于满铺毯，关键就在于，前两者属于随用随收型，而后者则是一直在用型，但是无论属于哪种类型，都必须保证使用场地的干净，尤其是需要收藏保管时，必须先将上面附着的灰尘处理干净，其次就是撒放樟脑丸，然后对其进行打卷包封，通风储藏。 2. 地板的保养。 （1）一般情况下，地板的材质不同，就会采用不同的保养方式，酒店对于胶地板进行保养时，一般会尽量避免接触油脂类溶剂，避免触碰高温或者低温物品，避免使用碱性清洁剂或者过多的水分等。 （2）酒店对于硬地板的保养则会尽量避免使用一些洗擦剂或砂粉类物质；避免使用粉状、碱性过强以及无抑制剂的酸性清洁剂；尽可能地避免硬地板的表面起沙尘。 3. 电器设备的保养。 清洁员在清洁过程中，如遇到电器设备： （1）必须先用干抹布或者干净的软毛刷将其表面的浮尘擦拭或者扫除干净。 （2）绝对避免果汁、酒水等酸、碱性液体溶液进入或者用力拍打电器，以免造成电器内部的金属管件的生锈或因受力而出现原件的断裂，从而导致设备系统故障。

（续）

项　目	项目内容				
物品的保养	（3）如没有特殊情况，最好不要随意挪动电器，以免造成不必要的安全事故。 4．墙面的保养。 （1）酒店的墙面基本属于软包，大都是用墙纸或其他各式的新型材料板块组成，所以在对墙面进行清洁的过程中，清洁人员必须严格按照墙面的清洁操作程序执行，先进行小范围的局部测试，主要观察是否会掉色，以此确定选择哪种清洁剂或者清洁方式。 （2）酒店应该定期安排人员对墙面进行吸尘清洁作业，同时对于墙上的挂画及镜面也应进行除尘，最后，再将其位置调整端正。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 管家部洗衣房工作程序

❖ 客衣收取服务流程

服务程序	服务规范
填写“洗衣单”	1．客房服务员在收取客衣时，必须向客人讲清楚，客人应把自己需要洗涤的衣物整理在一起，然后装在洗衣袋内，填写“洗衣单”，填写自己的姓名、房号、洗衣件数以及具体的时间与要求。 2．客房服务员将客人的衣物收集到工作间并填写“客衣登记表”。
收取客衣	1．酒店后勤处的客衣收发员，必须每天按时到楼层工作间收取客衣，并且在收取客衣时，必须查看客房服务员的“客衣登记表”，并与其共同核对客衣件数。 2．检查准确无误后，客衣收发员则可以将“洗衣单”放入洗衣袋中，然后将袋口封好，并请客房服务员签字，如果有住客需要加急洗衣的电话，客衣收发员必须在 10 分钟之内去客房收取客衣，并且对客人填写的“洗衣单”与客人需要洗涤衣物的实际数量进行核对，核对无误后再进行封袋。

（续）

服务程序	服务规范				
送洗衣房	1. 后勤处的客衣收发员，每次将取回的客衣统一送到洗衣房，并对取回的衣物先进行检查、编号、打号，然后再根据衣物的具体质料进行水洗或干洗类型区分，检查是否适合熨烫等。 2. 客衣收发员将分好类的客衣，进行该补则补，该卸钮扣的卸钮扣，将卸掉的纽扣保管好，并作好记录。 3. 客衣收发员将洗涤好的客衣按照不同类别，送交到酒店后勤处的洗衣车间内。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客衣打号服务流程**

服务程序	服务规范
准备工作	客衣收发员在对客衣进行打号之前： 1. 必须接通打号机的电源，并对其进行 10 分钟的预热，且温度必须达到 150℃。 2. 仔细查看打号机的色带是否还能继续使用，尽量在正式打号之前，先多试几次，以确保打号机的正常使用。 3. 调整好当天的使用号码，同时还应该准备其他打号时能够用到的必需品，如小别针、拴号带等。
对单打号	当客衣收发员在对单打号之前： 1. 必须将客衣从洗衣袋中拿出，然后再根据洗衣单上标注的具体衣物颜色、件数以及编号签字。 2. 仔细查看衣物的面料，并根据经验判断决定是否能够承受打号的热度，如果属于合成革、氯纶、丙纶或真皮类的质料，必须在白色拴号带上进行打号，然后用小别针，将编号别在衣物的扣眼或商标处。 3. 客衣打号员在对客衣进行打号时，必须一边打号，一边核对数

（续）

服务程序	服务规范				
对单打号	目，同时还应查看客衣单上是否有特殊要求或注意事项，对于不同类别的衣物，识别号码也应该打在不同的地方。				
打号结束	1. 打号结束后，客衣收发员必须立即切断电源；然后用高压喷气枪将打号机里外的所有杂物及浮尘彻底清除；最后，罩上防尘罩。 2. 客衣收发员应按照衣物的具体送交时间及数量，分成几批送交到洗衣车间进行洗涤与熨烫。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **水洗工作服务流程**

服务程序	服务规范
开机准备	后勤处洗衣房的水洗工在工作时，必须严格按照相关的洗衣安全操作程序进行，具体程序如下： 1. 接通电源、冷水管、蒸汽管以及空压气管。 2. 仔细检查洗衣设备的各个部位是否能正常运行或者是否有漏电现象。 3. 检查无误后，则可以开始试机步骤，此步骤主要确认水洗机是否能够正常运行。
检查衣服	1. 水洗工在洗涤之前，必须先对客衣的衣兜进行检查，查看是否还有客人未掏出的票据或者钱物。 2. 水洗工应主要检查衣物是否有破损、褪色或者缺扣现象，同时还应该根据衣物的不同质料确定送来的此件衣物是否可以水洗，如有不能水洗或者机洗的都应将其挑出，重新安排洗涤方法。
分类	1. 水洗工在进行洗衣之前，首先应该根据客衣颜色的深、浅将其分成两类，分别进行，如果有严重污渍的衣物或者衣领处，都应着重突出，或者在洗涤之前，先对其单独刷洗。

（续）

服务程序	服务规范				
分类	2．对于一些小件衣物，如袜子、内裤等，水洗工应该将其单独装入网袋内洗涤，或者是一些需要上浆的衣物，则需要对其进行单独洗涤。				
装车	1．水洗工必须把分类之后的衣物按照薄厚、污渍程度以及是否可以熨烫等特点装入不同的类型的水洗机内，并且在装入衣物时，一定要注意防止衣物之间的勾连。 2．装车结束后，需要关门时，水洗工一定要注意查看是否有衣物被夹住，以免造成客衣的损坏。				
洗涤	衣物在水洗的过程中： 1．采用预洗的方法，即用高水位、冷水，先将衣物洗涤三分钟，仔细观察，查看是否有掉色的衣物。 2．采用主洗的方式，主要是将水温计调到 30～40℃，再加入适量的主、辅料，并且再选用低水位对其洗涤大约 10 分钟，而且在洗涤过程中，水洗工必须时刻观察洗衣的状况，以免出现意外。 3．采用漂洗，即主要采用高水位，并且按照不同的洗涤原料来确定过水的次数。 4．客衣采用中和，即加入适量的柔顺剂或者酸剂，以确保棉布草内衣的柔顺与质感。 5．脱水，即按照衣物的不同含水量，控制其具体的脱水时间。				
卸车	1．当水洗完所有的衣物之后，水洗工先将衣物取出，然后按照相关规定将其装入干净的布巾车内。 2．水洗工应负责检查水洗后的衣服是否干净，如还有不干净的，则应立即重洗。 3．水洗工应负责查看是否有搭色的衣服，如果有，则应立即采取补救措施，最后，将洗好的衣服，送到烘干机处进行烘干。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 干洗工作服务流程

服务程序	服务规范
开机准备	洗衣房的干洗工在工作时，必须严格按照酒店的干洗安全操作规范进行，具体程序如下： 1. 接通干洗机电源，然后再依次接通冷水管，蒸汽管及空压气管。 2. 试机，以确保干洗机能正常运行，再查看干洗油存储箱内是否有足够的干洗油，必须保证干洗油不能低于最低液位。
检查衣服	1. 干洗工在对衣物进行干洗之前，必须对客衣的衣兜进行检查，查看是否还有客人未掏出的票据或者钱物。 2. 干洗工主要检查衣物是否有破损、褪色或者缺扣现象，同时还应该根据衣物的不同质料确定送来的此件衣物是否可以干洗，如有不能干洗的应将其挑出，重新安排洗涤方法。
分类	1. 干洗工应对需要洗涤的衣物进行分类，主要按颜色的深、浅分为两类。 2. 干洗工应按衣物的面料将其分为普通衣料（即一般化纤类织物）、丝绸类及毛料类。 3. 干洗工应按照衣物的编织方式，将衣服分为易损类衣物，如丝绸、软毛类衣物；非易损类衣物，如一般的化纤类及硬毛类衣物。
装车	1. 干洗工在进行装车时，必须确保装载的重量在规定重量范围内。 2. 和水洗工一样，干洗工也应注意查看是否有衣物被夹住的情况。
洗涤	1. 干洗工在对衣物进行洗涤时，尤其应该注意特别脏的地方。例如，衣袖及衣领处，则可以选用挥发性洗涤剂，对局部进行预处理。 2. 干洗工应在洗涤机内注入挥发性的洗涤溶剂，并将衣物分批放入洗涤机内。 3. 洗涤时，干洗工必须根据衣物的面料及污渍的多少，设置不同的洗涤时间及液位，对于较脏的衣物则需要进行循环清洗。洗涤机在运行过程中，干洗工必须时刻注意观察其运行状况，如有异常，则应立即停机。
脱液甩干	1. 在进行脱液甩干时，干洗工必须检查干洗油的纯净度，如果干洗油不干净，则应先把衣物放进蒸馏箱内蒸馏。 2. 在对干洗的衣物进行了脱液以后，干洗工必须把衣物甩干，并注意甩干的时间不宜太长，应根据衣物的不同面料，设置不同的甩干时间。

（续）

服务程序	服务规范				
烘干衣服	1. 烘干之前，干洗工必须先将脱液后的衣服轻轻拿出。 2. 干洗工应根据衣服的面料，设置出不同的烘干时间。				
取出、检查衣服	1. 等到烘干的设备完全停转之后，干洗工则可以轻轻打开设备门，取出衣服，并且对衣服的干净程度进行检查，如果还有污渍，则应该重复洗涤。 2. 对于局部污渍严重的衣物，干洗工可以用高压喷枪、毛刷等工具进行补洗，并对干洗后的衣物上残留的东西梳理干净，如果发现有损坏，则应立即上报部门领导。 3. 干洗工对干洗之后的客衣检查完毕后，则需将衣物转交给熨烫工，并当面交待清楚相关的注意事项。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 清洗去污服务流程

服务程序	服务规范
去污准备	清洗工在对客衣及工服进行去污之前： 1. 必须将去污台面擦拭干净。 2. 根据去污规定，提前准备好必须用到的去污剂及相关的去污工具。
判断污渍种类	1. 清洗工在对衣物去污之前，首先应该对衣物上的污渍进行判断，并且按照污渍的种类选择相适应的去污方式和去污剂。 2. 一般，常见的污渍有四大类别：可溶于水的污渍；可溶于干洗油的污渍；可溶于特殊药水的污渍；不可被溶解的污渍，如灰尘、毛絮等物质。
选择去污方式和去污剂	1. 清洗工明确判断出污渍的类型之后，便可以根据其具体类型，直接选择出合适的去污剂和去污方式，即，可以溶于水的，直接用水洗；可溶于干洗剂的，直接干洗；可溶于特殊药水的，直接配制特殊药水溶剂；不可溶解的，如灰尘或者毛絮，则应使用高压枪或毛刷冲刷。

（续）

服务程序	服务规范
选择去污方式和去污剂	2. 清洗完成之后，清洗工应再重新检查一遍，看是否还有未清洗的污渍。
去污操作	1. 清洗工在进行去污操作之前，首先必须对衣物进行仔细的鉴别，尤其是新衣物的染色度、纤维成分等，以免出现掉色或者脱毛、脱线现象。 2. 清洗工在进行去污时，应采用由污渍的四周向中心擦拭的方法，以免导致污渍扩散，并在擦拭的过程中，最好在污渍面的下方铺上一条干净的毛巾或吸水纸，然后在衣物的反面均匀地喷洒适量的去污剂，轻轻地擦搓。 3. 清洗工在去污时，必须掌握正确的方法，对于时间较长的污渍，最好采用每次少量去污剂，但是反复使用的原则；如果对于同一处的污渍使用两种或两种以上的去污剂时，则应先将第一种去污剂漂净之后，再使用后面的几种，但是每次都必须漂净之前的去污剂，这样的方法只适用于水洗衣物。 4. 清洗工选择使用烈性去污剂时，首先必须进行实验，以确保此去污剂对衣物不会造成损坏，如果对清洗的衣物不是非常熟悉面料或者需要清除的是从未遇到过的污渍，则应该选择先在衬里或者边角进行试验。 5. 清洗工如果需要去污的是有色衣物，则绝对不可以使用漂白剂；如果是必须采用漂白水去污的白色衣物，必须先进行实验，以免造成不良反应，对于任何可以水洗去污的衣物，去污之后，必须将去污剂漂洗干净，以免出现脱色等其他不良现象。 6. 清洗工每次清洁完一件衣物，都必须立即用清水将台面冲洗干净，然后再用干净的抹布将台面擦干，以免因为不同种类的去污剂在一起发生化学反应，而损坏衣物。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 熨烫衣物及布草服务流程

服务程序	服务规范				
准备程序	1. 洗衣房在对客衣进行开机熨烫之前，首先必须做好各项准备工作，如检查各种熨烫设备及电源连接是否都正常。 2. 对于送来的客衣，洗衣房工作人员应按照面料的不同对其进行分类，主要分为水洗或干洗，还要仔细观察其适合哪种熨烫方式，并且对清洗员的洗涤质量进行检查，如果洗涤质量不合格，则应立即交回洗衣房重洗；如果熨烫质量不合格，同样交回熨烫室重熨。 3. 对于布草的熨烫应严格按照酒店制定的具体规格以及熨烫要求，对布草进行不同方式的熨烫与烘干；对于衣物的熨烫，则可以按照客人的特殊要求及客衣的面料进行不同程度的熨烫。				
熨平程序	1. 酒店对布草熨平规定中明确指出，对于像被罩、床单等一些较大布件的熨平，必须用平烫折叠机将其烫平叠齐；而对于一些小布草，则需要用熨烫机对其熨平；其他一些像毛巾之类的编织物，则需要用烘干机进行，全部熨好、烘干之后的布草必须将其折叠整齐。 2. 对于客衣的熨烫，洗衣房工作人员应按照不同的熨烫要求，对其进行熨烫，如果有需要进行立体定型的，则选择用人像烫衣机定型，再用熨烫机熨平整、熨挺括；而不需要立体定型的，则只需要熨烫机熨平即可。 3. 对于所有熨烫好之后的衣物，洗衣房工作人员必须将其折叠平整或者用衣架挂好。				
检查记录程序	1. 熨烫工作结束之后，洗衣房工作人员必须对熨烫好的布草和衣物进行全面检查，如发现有熨烫不合格的，则需要重新再进行一次全程熨烫。 2. 酒店各类布草与客衣必须严格按照编码与类别进行分类、整理，并且按照具体规格进行包装，并作好相关的工作记录。 3. 当全部的熨烫工作完毕之后，洗衣房工作人员应立即关闭设备，切断电源，并对整个设备进行检查与清洁。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 布草报损、收调及保管流程

项　目	细　则
报损程序	1. 布草管理员必须对客房部送来的布草进行仔细审核以及报损申请，然后，应对报损的布草数目进行分类清点；最后，还应与“布草报损申请单”上的具体数目进行核对，以确保准确无误。 2. 布草管理员必须将“布草报损申请单”上报到布草房主管，必须经过审核签收之后，才可以将其具体数目进行登记入账，并且需要布草管理员将报损的各类布草进行汇总。 3. 布草房主管主要负责督促与检查布草房定期汇总的统计报损数据，并根据此信息提出相关的处理意见，再按照程序报给管家部经理以及酒店其他使用部门，然后由使用部门提出相应的申购申请。
收调程序	1. 客房部楼层间如果需要进行布草调换，布草管理员首先应记录下需要调换的布草种类及数量，然后再将准备好的干净布草及时送上楼层。 2. 布草管理员应将楼层已经分拣出来的脏布草进行数目清点，然后再与“布草洗涤单”核对数量及种类，之后，布草管理员则应将数量与种类相等的干净布草一起交到楼层公共区处，并要求对其进行复核。 3. 餐饮部或者其他部门需要调换布草时，必须先填写“布草洗涤单”，然后再直接到布草房调换干净的布草。 4. 布草管理员必须将相同数量的干净布草交给相关部门的领用人，并严格要求领用人再次进行复核，并与布草领用人一起在“布草洗涤单”上签字。 5. 布草管理员应将换下的脏布草进行分类、捆扎、打包，然后再按照酒店规定的程序填写“布草洗涤签收单”，并运送到洗衣房进行洗涤，并请洗衣房的主管或领班，对其具体数目进行清点、核对，如果有些部门有特殊的洗涤要求，则应该向洗衣房主管或领班交代清楚。 6. 洗衣房在接到布草房送来的布草后，严格按照洗涤程序与方法对其进行标准洗涤，彻底清洗干净之后，再将其送回布草房。
保管程序	1. 布草管理员对于洗衣房送回的干净布草，应该按照原签收单的项目仔细验收，发现有未洗干净或缺损的地方，则应立即与洗衣房进

（续）

项　目	细　则				
保管程序	行复核，查明情况，如果属于人为情况，则应立即上报部门领班或主管，然后视具体情况进行处理；如果按照布草的使用标准判断，确实属于无法使用的，则应建议使用部门申请报损；如果缝补之后还可以再利用的，则应交到工服房进行缝补。 2. 对于未开封的新布草，布草管理员必须在其包装上做好标记，然后将其置放于通风好且干燥的地方，对于已经出库的布草则应根据填写的领用单，确定具体数据，进行登记。 3. 布草房必须将各类布草进行分类入库，登记入账，并尽可能做到账物相符、堆放有序、折叠整齐，同时还应将其放置于橱柜内的搁架上，以确保其不受任何损伤。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工服报损、收调及保管流程

服务程序	服务规范
工服报损程序	1. 洗衣房工作人员必须做好酒店所有员工工服的报损程序，首先，布草管理员必须认真检查由其他各部门提出的“工服报损申请”，然后根据实际情况，上报洗衣房主管进行审核。 2. 洗衣房领班主要负责督促和检查布草管理员的日常工作，检查其是否能及时将使用年限已满或者已经破旧，申请报损的工服进行数据统计汇总以及妥当处理；布草管理员必须将所有报损的破旧工服按照员工工号登记入账，然后再根据破损的实际情况进行处理。
工服收调程序	1. 由员工自己将所要换洗的工服按照酒店规定的时间送到工服房，并由工服房人员负责对员工送来的换洗工服进行检查，并在“洗涤登记表”上作好详细记录，然后将干净的工服拿给员工，并请其确认签字。

（续）

服务程序	服务规范
工服收调程序	2. 工服房工作人员在接到员工送来的工服之后，必须将需要送洗的工服进行分类、清点，然后集中堆放，并将填好的“工服签收单”交予洗衣房，交洗的工服，如果经洗衣房领班核对无误后，则双方都应在“工服签收单”上签字确认，然后洗衣房则必须严格按照洗衣标准对工作服进行洗涤，洗涤干净之后，再交回工服房。
工服保管程序	1. 当洗衣房将工服房送去的所有工服洗完之后，则应将其全部清点送回；而工服房工作人员则应按照原单据对洗衣房送回的干净工服进行清点与验收。 2. 工服房工作人员在验收的过程中如果发现工服有破损，可以缝补的，则将其交到缝纫处进行缝补；发现确实无法再使用，则可以建议使用部门申请报损。 3. 酒店对于员工的新制服必须采取登记入账的保管程序，将各类工服进行分类、编号登记入库，对于任何种类的出库工服，必须办理登记手续，以确保发放的数量、种类的准确性。 4. 工服房工作人员必须将酒店各部门所有人员的工服进行分类，然后将其叠放整齐，摆放有序，酒店的高档服装，如旗袍、西装或者其他毛料服装都应垂直挂放在衣架上；厨衣、衬衫或者其他的一些普通衣裤则可以选择放在板架上，但必须注意做好工服的防潮、防尘、防蛀、防霉变等相关保管措施。 5. 工服房工作人员在进行工服存放时，发现还有没洗干净的衣物，则应立即将其退还到洗衣房，让其重新洗涤；工服房管理领班主要负责检查与督促工服房管理员对工服的定期清点与检验工作，同时还应积极协助管理员做好工服房的库房安全与清洁工作。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 管家部业务用表

❖ 地毯、沙发清洗报告单

地毯、沙发清洗报告单

地毯、沙发清洗报告单 申请单位：_____ 申请内容：
申请单位主管_____ 填表人_____ 填表时间_____ 接单人_____ 接单时间_____ 处理结果：

工作人：_____ 完成时间：_____

验收签字：_____

❖ 楼层领料单

楼层领料单

楼层： No.

编　号	品　名	规格型号	单位	申请数量	实发数量	单价/元	金额/元

领料人		发料人		领料日期	

备注：　一式二联　一联：楼层存根；　二联：内勤存根。

❖ 酒店保洁月份消耗品报表

酒店保洁月份消耗品报表

____年____月____日

品　名	单　位	数　量	单价/元	金额/元	备　注
高泡地毯清洁剂	桶				
低泡地毯清洁剂	桶				
玻璃清洁剂	桶				
地毯去渍剂	桶				
浴室清洁剂	桶				
空气清新剂	桶				
金属擦亮剂	桶				
不锈钢光亮剂	桶				
牵尘液	桶				
洁厕灵	桶				
高级卫生纸	个				
洗手浮露	桶				
沐浴液	袋				
去污粉	盒				
大卷纸	个				
洁厕块	个				
尘推罩	个				
除臭球	盒				
高级地板上光蜡	桶				
免磨面蜡	桶				
喷磨保养蜡	桶				
木梳	把				
牙刷	个				
香皂（大）	盒				
其他					
合计					

❖ 洗衣房客衣收费日报表

洗衣房客衣收费日报表

____年____月____日

洗衣单编号	房号	客人姓名	水洗收费/元	手洗收费/元	熨烫收费/元	加快服务费/元	加收服务费/元	合计/元

备注：

联数：一联；　　填表人：洗衣房文员；

用途：洗衣房为客人洗衣收费时填写此表。

❖ 工服洗涤登记表

工服洗涤登记表

____年____月____日

编号	工　服					备　注	厨　衣				备　注
	姓名	工号	衣	裤	衬		姓名	工号	衣	裤	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

（续）

编号	工服					备注	厨衣				备注
	姓名	工号	衣	裤	衬		姓名	工号	衣	裤	
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											

备注：

联数：一联；　　填表人：洗衣房文员；

用途：洗衣房洗涤工作服时填写此表。

❖ 布草洗涤周转日报表

布草洗涤周转日报表

____年____月____日

布草名称	客房部						餐饮部						其他部位	总计
	一楼	二楼	三楼	四楼	五楼	六楼	鲁菜厅	咖啡厅	西餐厅	客房餐饮	宴会厅	粤菜厅		
大号床单														
枕套														
床罩														
被套														
浴巾														
面巾														
地巾														
方巾														

（续）

布草名称	客房部						餐饮部						其他部位	总计
	一楼	二楼	三楼	四楼	五楼	六楼	鲁菜厅	咖啡厅	西餐厅	客房餐饮	宴会厅	粤菜厅		
大号台布														
中台布														
西餐台布														
小台布														
口布														
台垫														
转台裙														
台裙														

备注：

联数：一联；　　填表人：洗衣房文员；

用途：洗衣房洗涤布草时填写此表。

❖ 客房日常消耗品月度表

客房日常消耗品月度表

日期：　　制表人：

编号	品　名	单位	单价／元	数量	金额／元	备注	编号	品　名	单位	单价／元	数量	金额／元	备注
1	洗发液	瓶					32	湿洗单	本				
2	浴液	瓶					33	酒水单	本				
3	盒皂	个					34	明信片	张				
4	纸皂	块					35	宾客意见表	张				
5	护肤露	瓶					36	晚安卡	个				
6	牙刷	把					37	赠饮卡	个				
7	浴帽	个					38	杯套	扎				

（续）

编号	品　名	单位	单价／元	数量	金额／元	备注	编号	品　名	单位	单价／元	数量	金额／元	备注
8	梳子	把					39	杯把	张				
9	拖鞋	双					40	卫生袋	扎				
10	针线包	个					41	卫生袋（盒装）	盒				
11	擦鞋布	张					42	酒水棒	根				
12	火柴	盒					43	节目单夹	个				
13	鞋拨	个					44	欢迎信夹	个				
14	红茶	袋					45	电池 5 号	节				
15	绿茶	袋					46	电池 7 号	节				
16	洗衣袋	个					47	电池（碱性 1 号）	节				
17	垃圾袋	个					小计						
18	礼品袋	个					48	碧丽珠	瓶				
19	大棉条筒	盒					49	诗乐氏	瓶				
20	塑料棉条筒	盒					50	消毒宝	瓶				
21	棉棒（嘉宾）	盒					51	空气清新剂	瓶				
22	卷纸	筒					52	洁利“33”	瓶				
23	面巾纸	盒					53	酒精	瓶				
24	维达纸	盒					54	药棉	袋				
25	铅笔	支					55	洗衣粉	袋				
26	圆珠笔	支					56	浴室清洁剂	瓶				
27	便条	张					57	赠饮矿泉水	瓶				
28	信纸	张					58	大垃圾袋	个				
29	信封（国内）	个					59	毛巾抹布	个				
30	信封（国外）	个					小计						
31	干洗单	本					合计						

❖ 杯具领还登记表

杯具领还登记表

日期：

部门区域	杯具名称	领用数量	领用人签名（工号）	还回数量	还回人签名（工号）	管家部经手人	备　注（破损数量）

● 管家部考核用表

❖ 洗衣房领班考核表

洗衣房领班考核表

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（一）	管理能力			工作业绩情况；处理问题的能力；督导检查力度；组织能力；计划安排的科学性。	
（二）	专业技能			技能技巧；应变能力；专业知识；设施设备维护保养知识；鉴别能力。	
（三）	劳动纪律			按酒店规章制度、《员工手册》评定。	
（四）	服务意识			有服务常识，熟悉工作的标准、流程。	
（五）	团结协助			有团队精神、主人翁精神、责任意识和沟通意识。	

❖ 洗衣房服务员考核表

洗衣房服务员考核表

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（一）	出勤状况			当月无病假、事假、迟到、早退。	
（二）	仪容仪表			个人仪容仪表，个人卫生符合酒店规定。	
（三）	知识技能			熟练掌握酒店基础知识、专业知识、旅游概况、礼仪礼貌基本常识，	

（续）

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（三）	知识技能			外语水平达标，基本操作技能、服务技巧。	
（四）	工作评估			工作数量与质量达到标准要求。	
（五）	精神状态			能积极、主动地完成工作，精神饱满，能克服一切困难。	
（六）	礼貌程度			对客人和同事的言谈举止彬彬有礼，得体大方，符合行为规范标准。	
（七）	服务意识			有服务意识，遵守规范、流程。	
（八）	团结协作			能团结同事，互帮互助，为集体增光。	
（九）	参加培训			能积极、主动地参加与工作有关的各种培训。	

❖ 公共区主管考核表

公共区主管考核表（同“洗衣房领班制度考核表”内容略）

❖ 公共区服务员考核表

公共区服务员考核表

____年____月____日

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（一）	出勤状况			当月无病假、事假、迟到、早退。	
（二）	仪容仪表			个人仪容仪表，个人卫生符合酒店规定。	
（三）	知识技能			熟练掌握酒店基础知识、专业知识、旅游概	

（续）

项　目	考核内容	分值/分	得分/分	评定标准	备　注
（三）	知识技能			论、礼仪礼貌基本常识，外语水平，操作技能、服务技巧等。	
（四）	工作评估			工作数量与质量达到标准要求。	
（五）	工作热情			积极、主动地完成工作，精神饱满，能克服一切困难。	
（六）	礼貌程度			对客人和同事的言谈举止彬彬有礼，得体大方，符合行为规范标准。	
（七）	服务意识			有良好的服务知识，遵守规范、流程。	
（八）	团结协作			能团结同事，互帮互助，为集体增光，为酒店添彩。	
（九）	参加培训			积极、主动地参加与工作有关的各种培训。	

第五章 酒店餐饮部管理工具

● 餐饮部规范

❖ 餐饮部组织结构图



❖ **餐饮部责权说明**

项　目	项目内容				
职责	1. 筹划设计、制作、更换酒店的中西餐及自助餐的各类菜单。 2. 组织厨房的生产工作，监督食品制备，按规定的成本标准生产优质食品。 3. 向住店客人及来店消费的客人提供用餐服务。 4. 为住店客人及本地居民提供订餐服务，按时为客人提供客房送餐服务。 5. 控制菜品的出品质量，尤其是高规格及贵宾的菜品。 6. 向客人咨询各式菜品的质量，采取有效措施进行改进。 7. 处理客人对餐饮产品、就餐服务等方面的抱怨或投诉。 8. 严格按环境管理体系、质量管理体系要求，做好餐饮卫生清洁及菜品质量保证工作。 9. 做好厨房、餐厅、酒吧等处的清洁卫生，保证客人对菜品、环境满意。 10. 做好所有餐具、器皿的洗涤、消毒、分类存放、保管和控制。				
权力	1. 有权参与制定酒店经营战略规划并提出相应建议。 2. 有权参与酒店各阶段经营计划的制订并提出相应建议。 3. 有权制定并实施酒店餐饮制作与服务管理相关的制度。 4. 有权参与策划并实施酒店餐饮促销活动。 5. 对破坏酒店形象的行为有提请惩罚的权力。 6. 具有餐饮部组织机构的建立和内部员工考核、奖惩的权力。 7. 具有对餐饮部内部员工的聘用、解聘提出意见的权力。 8. 具有要求相关部门配合相关工作的权力。 9. 具有对影响餐饮部工作的其他人提请处罚的权力，及其他相关权力。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐饮部管理制度

项　目	项目内容
例会制度	1. 部门例会。 （1）餐饮部例会由餐饮部经理主持。 （2）部门例会参加人员：各餐饮营业区经理、领班，中西餐厅厨师长。 （3）例会内容： 1）各部门负责人汇报工作落实情况，发言要求简明扼要，突出重点，每周一要汇报本周工作计划，并汇报上周工作落实情况。 2）餐饮部经理每周一对上周经营管理状况、客源市场问题、人员组合问题、服务质量、成本费用问题、部门布置的各项工作完成情况进行分析评估，提出表扬及批评，布置下周部门工作计划，规定落实的具体时间和要求。 3）餐厅部经理布置重大宴请和会议接待计划，提出要求及具体责任人。 4）餐厅部经理下达酒店总经理对部门的工作指令。 5）会议要有专人记录，各参加会议人员必须有自己的会议记录，以便在部门班前会传达。 2. 班前会。 （1）餐饮部班前会制度执行范围：中西厨房、酒吧、咖啡厅、管事部、饼房。 （2）班前会内容由各部门负责人传达到餐厅领班及厨师领班，再由餐厅领班及厨师领班主持班组班前会。 （3）班前会出席对象：各班组当班全体员工。 （4）各班班前会在每天营业前，时间为 10 ~ 20 分钟。 （5）班前会主要内容： 1）检查员工的仪容仪表和个人卫生。 2）提醒上一天服务方面存在的问题，提出改进措施及日后工作需要注意事项，并提出表扬及批评。 3）讲述当日菜品供应情况及酒水供应情况。 4）下达餐饮部的工作指令。
经营预算与经济活动分析管理制度	1. 经营预算。 （1）餐饮部应坚持以市场为导向，并根据酒店计划编制的方针、营销策略、市场预测和以部门为成本中心的指导思想，编制本部门的经营预算指标分解计划。

（续）

项　目	项目内容
经营预算与经济活动分析管理制度	（2）餐饮部经营预算内容主要包括：销售预算及销售指标的分解，营业成本费用预算，客源结构毛利率，食品原材料、物料消耗成本及相关费用等。 （3）经总经理批准并下达的经营预算分解到各部门班组的每个月度和季度及年度，明确目标和责任。 （4）预算的编制要有严肃性，要与目标责任制相结合，与员工分配相结合，即工资与效益挂钩。 （5）对预算的执行每月应检查、分析，使预算处于受控状态，各部门每半年做好分析小结，连月整改措施经餐饮部经理审批后上报总经理。 2. 经济活动分析。 （1）经济活动分析是在经济核算的基础上，通过正确评估，找出问题，分析问题，分析原因，提出整改措施，以进一步加强经营管理和成本管理，提高经济效益。 （2）经济活动分析的主要内容为： 1）客源构成变化对餐饮部收入的影响及发展趋势。 2）菜肴品种、质量和价格，人均就餐消费水平等的变化对餐饮收入的影响及程度。 3）食品原材料价格、毛利变动对成本的影响程度及其对食品原料综合利用情况的分析。 4）经营活动存在的问题和对经营管理工作的建议以及存在问题的整改措施。 5）部门经济活动分析应按月度、半年、年度进行分析，按时小结并提出整改措施上报总经理。其完成时限具体可分为：① 月度经济活动分析完成于第二个月的上旬；② 半年经济活动分析完成于半年结束后的 10 天内完成；③ 年度经济活动分析于下半年度初的 15 天内完成。
食品毛利核算制度	1. 餐饮部是食品生产部门和酒店重要的营收部门，应认真贯彻“部门是成本中心”的原则，加强经营管理，搞好成本毛利核算，不断提高经济效益。 2. 餐饮部应把好食品鲜活原料验收关，验收时应严格检验原料的质量，认真核对价格、数量，复称重量，对不合格的或短斤缺两原料坚决拒收。

（续）

项　目	项目内容
食品毛利核算制度	3. 厨房实行标准饭卡制度，制定一菜一单，严格掌握配料标准，并尽可能提高原材料的综合利用率，在保证质量的前提下，合理使用原料，做到“主料主用，次料次用，边角料充分利用”。 4. 食品毛利与酒水毛利应分开计算，各餐厅、酒吧酒水实行总额制，使用多少领货多少，避免浪费和积压。 5. 各厨房按实际需要填写“领料单”，逐日由餐饮部成本核算员计算出各厨房的当日毛利率及月度毛利率，做到日清日结。 6. 餐饮部应定期分析毛利情况，找出毛利率高低的原因，（餐饮部毛利率控制在50%左右），发现问题及时采取措施。
物资管理制度	1. 餐饮部物资管理制度实行班组责任制，由各分部门经理负总责，餐厅领班和厨师领班具体负责，分部门做好二级账，班组做好三级账。 2. 餐饮部应对部门物资，每月清点1次，由分部门报出月损耗率及设施、设备的维修保养情况，每年年底，由财务部统一组织物资清查，做好物资管理。 3. 缺损物资应填写“物资损耗报告单”，经主管或领班签字后，报餐饮部经理，如设施、设备不能维修，应及时按有关规定办理报废手续。 4. 贵重餐具、用具必须正确使用，加强维护保养，如有损坏应及时报告，查找原因，追究责任。 5. 各部门内部设备、餐具有借用，应办理借用手续，部门外借用，应经部门经理批准方可办理借用手续。
卫生管理制度	1. 个人卫生。 （1）从事餐饮工作的员工，必须每年接受体检，持健康证上岗，应保持良好的个人卫生，上岗时须着工服，不留长指甲，不涂指甲油，不佩带除婚戒指外的其它首饰，男性员工不留长发，女性员工发不过肩。 （2）从事餐饮工作的员工严禁在营业区域内吸烟，嚼口香糖，梳理头发，修剪指甲，不得面对食品打喷嚏。 （3）从事餐饮工作的员工就餐前或如厕后必须洗手。 2. 服务卫生。 （1）营业场所的桌椅等应保持清洁卫生，做到门窗清洁，墙面天花板无积灰，无蛛网，无苍蝇、蟑螂。

（续）

项　目	项目内容
卫生管理制度	（2）工作场所应保持整洁，各类餐具柜、布草柜、橱柜里摆放的各类物品应整齐清洁，保持地面整洁无污渍。 （3）各类餐具、酒具、水杯、冰桶、瓷器等应做好清洗消毒工作防止二次污染，取用冰块用消毒过的冰夹，任何人不能直接用手拿取。 （4）从事餐饮工作的员工取送食品与上菜时，严禁挠头摸脸或对着食品咳嗽、打喷嚏。 （5）餐厅各种辅助用品如台号、酒单、花瓶应保持清洁完好，做到无污渍，无油腻，无破损。 （6）餐饮部员工应严格执行铺台，上菜，上饮料的操作卫生要求。 （7）餐饮部员工应做好电话的每日清洁消毒工作。 （8）餐厅的卫生要实行卫生责任制，专人负责，餐厅主管或领班负责本餐厅整体卫生。 3. 厨房食品卫生。 （1）厨房卫生实行卫生包干责任制，专人负责，厨师长或厨房领班负责本厨房的整体卫生。 （2）餐饮部应严格把好食品卫生关，认真执行《食品卫生法》。 （3）厨房每餐前、餐后均要清扫卫生，保持干净整齐，无苍蝇、老鼠、蟑螂，地面无油垢积水。 （4）刀、墩、案、盆、容器、冰箱、柜橱、加工设备、盖布等每日清洗，定期消毒，有专人负责。 （5）厨房工作人员进入冷菜间及饼房必须穿戴整洁的工作衣、帽、口罩，洗手消毒，厨房设紫外线消毒设施。 （6）非厨房工作人员不得进入厨房，厨房不得存放杂物和私人物品。 （7）厨房备有“三水”，即洗涤水、消毒水、过滤水，配比应符合要求。 （8）冷盘餐前成品要加盖保鲜膜。 （9）食品原料要求新鲜卫生，生热分开，隔夜食品必须回烧，烧熟的食品冷却后必须用保鲜膜覆盖。 （10）肉禽、水产品不着地堆放，荤素食品应分池清洗。 （11）冰箱内食品应分类存放，做到生熟分开，荤素分开，成品与半成品分开，鱼、肉分开，先进先用，半成品进冰箱须盖保鲜膜，防止污染串味。 （12）冰箱定期除霜除尘，冰箱清洗后做到无油垢，无异味，无血水。

（续）

项　目	项目内容
卫生管理制度	（13）厨房内用具设备应定期清洁，橱柜、台面抽屉整齐无垃圾，无蟑螂，无鼠迹。 （14）灶台应保持清洁卫生，无积垢，无残渣，工作台辅料、调料容器有盖。 （15）厨房工作人员应做好全班卫生收尾工作，每餐结束后做到所有食品进冰箱或有遮盖，调料容器上盖，垃圾桶倒清盖盖，用具容器放整齐。 （16）厨房应装有防蝇、灭鼠设施。
餐饮部服务工作质量管理制度	1. 餐饮部服务工作质量必须根据国家旅游局评星标准及评分原则，结合本店规定的管理制度，服务工作规程及质量标准等进行质量监督检查，坚持“让客人完全满意”的服务宗旨，加强部门的质量管理工作。 2. 餐饮部质量管理，按垂直领导体制，严格实施逐级向上负责，逐级向下考核的质量管理责任制。 3. 部门应划小质量监督范围，建立质量监督检查网络，作为部门的一个管理子系统，以保证质量管理的连续性和稳定性。 4. 各级管理人员加强现场管理和督导，并作好逐日考核记录，作为奖罚的依据，并将质量管理情况和改进措施在每周例会上汇报讨论。 5. 为了确保质量管理工作的严肃性，做到有案可查，餐饮部应建立员工工作质量档案和各级管理人员工作质量档案。 6. 各营业点应设立“宾客意见证求表”，及时处理宾客投诉，并做好统计反馈工作，各管区主管或领班应经常证求订餐宾客和接待单位的意见，后台部门应征求前台部门意见，了解宾客反映。 7. 菜点质量应按食品卫生和厨房工作规范严格操作生产，严格把关，凡质量不合格的菜点，决不出厨房。 8. 质量监督、检查应采取每日例行检查与突击检查相结合，专项检查与全面检查相结合，明查与暗查相结合的方法，对各管区的质量及时分析评估作出报告，并定期开展交流和评比活动。
酒水管理制度	1.“酒水领料单”须一式二联，第一联交仓库保管员，第二联由酒水员自己保存，由酒水员按编写号逐日将“酒水领料单”上交餐饮部成本核算员。

（续）

项　目	项目内容
酒水管理制度	2. 酒水员领饮料时，必须将品名、数量填写清楚，交餐厅经理签字，方可生效，若有涂改现象，此联单以作废处理。 3. 酒水员领用酒水时，若运输途中损坏，按实物价格赔偿。 4. 营业前，酒水员必须将每瓶（听）饮料擦干净；营业时，酒水员凭“酒水单”发放酒水；每餐营业结束后，酒水员要将“酒水单”与账台进行核对，并作好记录，每月“酒水表”必须填写清楚，做到日清日结酒水毛利，每月餐厅经理要对本部门酒水盘点一次。 5. 酒水员每日必须检查酒水品种是否齐全，若仓库无货要及时请购。 6. 严禁员工私拿饮料，一经发现，提供人和拿用人一并从严惩处，在保证质量的前提下，团体用餐饮料如有节余，必须填表一式二份，一份酒水员保存，一份交餐饮部经理按月结算 1 次。 7. 客人点用饮料品种，必须与“酒水单”上所开品种相同，不得采取变通办法（如茶水充酒水），一经发现，按实数对当事人从严处罚。 8. 酒店内部举行促销活动，多余的酒水必须填表一式二份，一份酒水员留存，一份交餐饮部经理，若私自存放享用或供他人使用，一经发现，从严论处。 9. 各种饮料、酒水价格，不许随意改动，一经发现，对责任人从重处罚。
鲜活原料申购、仓库领料验收及仓储管理制度	1. 除鲜活原料外，所有高档原料申购单需经餐饮部经理审核后上报审批，由财务部经理、采购部经理认可，上报总经理同意后方可申购。 2. 一般原料采购由厨师领班报日采购，由部门经理认可后即可购买。 3. 鲜活原料原则上使用海鲜房原料，若有特殊要求则报采购部购买。 4. 领取食品原料，领取人必须按规定填写“领料单”，各部门领料必须由厨师长或厨师领班签字，各部经理批准。 5. 领取食品原料领取人必须在“领料单”上正确写清品名、数量、单位、由发货人根据领料单发货。 6. 若实际发货数量不足，领取人须在“领料单”上注明实际领用数量，并由发货人及收货人共同签字认可。 7. 发完货后，必须由收货人验收并签字认可。

（续）

项　目	项目内容
鲜活原料申购、仓库领料验收及仓储管理制度	8. 各部门领取贵重原料，必须经过预算，提前一天领用，并严格验收，核准数量。 9. 各部门领料单必须由专人保管，不得将领料单互借使用，领后的领料单必须按编号保存，月底将领料单凭证汇总上交餐饮部。 10. 在领取鲜活原料时，领取人必须严格验收，如发现质量不符合要求，则应拒绝领用。 11. 餐饮部应做好“货物验收日报表”，分类列出，以便于成本核算。 12. 所有入厨房的食品由厨师长或厨师领班负责。 13. 仓库的保管员应明确存货的需要量及周转量。 14. 仓库要求清洁卫生，摆放有序，保持柜门的安全，防止食品被盗，食品货架离墙至少 10 厘米，离地 20 厘米，以防食品受潮变霉。 15. 干湿货物、罐头、瓶酒等应分类存放，水果、乳制品、海鲜品应单独存放，并分类储存，排列整齐，仓库和冰箱湿度、温度符合要求。 16. 一切干湿货物要有明确分类储发记录，凡每月每项进货及凭“领料单”分发各部门的物品，均应有详细注明进发货物的数量、日期及经手人等，精确地记录“入库单”，做到到货有数，存货有序，发货存据，库存有分类，管理有制度。 17. 如到货数量不足，质量不符合要求，或存在其他问题，仓库保管员应及时和采购部取得联系。 18. 仓库保管员进货时应加贴标签，注明入库日期、价格等，以便掌握货品的储存期限，有利于发货和盘存工作，放置货物时要有先后固定位置，以便先进先出，后进后出。 19. 仓库保管员应对一切干湿货物随时留意，以防变质，干货提防发霉或被虫、鼠咬坏，价格昂贵的货品应密封贮存。 20. 贮存罐头食品须保留原包装纸或原装木箱，基本保证货物按原包装发出。大米、面粉、食盐等，仍按原包装的口袋发出。 21. 仓库保管员应对贮存的物品定期盘点和不定期抽查核对，做到账物相符，盘点后填好“盘存表”。 22. 无关人员不得进入食品仓库，如有事进库，须经餐饮部经理，部位经理签字认可。 23. 仓库规定固定领物时间，其他时间如无特殊情况禁止开库。 24. 仓库保管员在一天结束后，将各部位“领料单”交给餐饮部成本核算员，为确定日清日结的食品毛利提供依据。

（续）

项　目	项目内容
餐饮部培训制度	1. 按照培训工作分级管理的规定，餐饮部应根据本部门培训计划，由餐饮部经理牵头，餐厅经理、厨师长、餐厅主管或领班负责组织落实各部位员工的岗位培训。 2. 部门新进员工上岗，必须坚持“先培训，后上岗”原则。 3. 由酒店人事部分配至餐饮部的新进员工，先由所属部位的管理人员进行部门规章制度、岗位职责和业务技能培训后落实到班组专人带教，见习上岗，待培训结束进行培训成绩评估后，报人事部。 4. 厨师和员工的岗位提高培训，由厨师长、餐厅主管或领班从餐饮经营的发展需要出发，根据各岗位的要求与员工岗位技能情况，按培训内容和培训学时，负责组织落实并参与讲课培训。 5. 厨师岗位提高培训，可采用拜师带教形式，既可自行择师也可由厨师长安排指定，师徒结对，定期有厨师长追踪评估，讲究实效，防止流于形式。 6. 员工的岗位提高培训，于每期结束后将个人的培训考核评估结果上报餐饮部经理。 7. 外单位委托培训，由人事部分配任务，根据岗位工种派至相关岗位进行岗位技能培训。培训结束后，由带教人员进行考核评估。 8. 餐饮部要做好员工的教育培训档案，详细记载员工接受培训的考核评估记录。
食品研究工作制度	1. 为了贯彻“弘扬传统特色”，积极改良创新菜的发展方针，在餐饮部经理的直接领导下，建立一个由餐厅经理、厨师长、餐厅主管以及部分厨师组成的食品研究小组，持续有效地加强开展食品研究和品种开发工作。 2. 食品研究的指导思想是旨在烹饪技艺的提高和发展，既对中华饮食文化的传统名菜、名点进行研究、发掘、整理、继承，又在传统的基础上，针对宾客口味不断求新、求异、求好的新趋势进行不离其宗的改良和创新，充分发挥创新菜的优势。 3. 食品研究工作的开展要专业领导和厨师参与相结合，要研究与培训相结合，开发与营销相结合，评审与奖励相结合。 4. 食品研究工作要制定一系列相应配套的工作程序和目标要求。 5. 食品研究小组要按年、季度、月编制工作计划，报请餐饮部经理批准后组织实施。 6. 食品研究小组应保证按月展示新菜品，并组织人员对外销售。

（续）

项　目	项目内容
餐饮客史档案管理制度	1. 客史档案是餐饮部经营和销售活动中的机密文件。 2. 客史档案主要内容有菜单、宾客意见反馈等。 3. 除餐饮部领导、厨师长、销售人员可借阅外，非经餐饮部经理同意，其他无关人员不得查阅。 4. 客史档案记录应包含各类别各档次宴请情况。 5. 客史档案应着重记录中外高层领导、中外企业领导、社会各界知名人士、美食家的食俗、口味特点和对菜点质量、服务质量的意见。 6. 客史档案内容要定期仔细核对，并经常补充调整。 7. 客史档案应分门别类编号或根据行业、系统划分，并按宴请日期排列存档。 8. 餐饮部应安排专人负责客史档案的整理、编排、清理、存放。
员工考勤制度	1. 员工必须按时上下班，并按规定签到、签退。 2. 各员工的考勤由各部位主管或领班负责，主管及厨师长由餐饮部经理负责。 3. 员工考勤每月汇总一次，由各部位指定专人进行考勤统计，并填写“员工情况月报表”，报餐饮部经理审阅认可，再报人事部作为工资报表及发放工资的依据。 4. 员工考勤内容有：出勤、迟到、早退、旷工、事假、病假、丧假、婚假、产假、探亲假、工伤假、法定假、哺乳假等。 5. 员工应严格遵守劳动纪律，工作时间必须严守岗位，不得擅离职守和早退，下班后不得在店内逗留，如需调换班次需征求上一级领导的同意。 6. 员工因病请假须持有医院的病假证明，由餐饮部经理认可方可准假。 7. 员工因私请假，均应事先提出申请，经本部门经理批准方可休假，主管以上人员请三天以上的假，需向人事部请示、总经理办公室经总经理批准方可休假。
治安、消防管理制度	按照酒店安全管理的要求，餐饮部要建立相应的治安消防网络，坚持“安全第一，预防为主”的方针和“谁主管，谁负责”的责任制。 1. 餐厅、酒吧、咖啡厅。 （1）如有重要宴请或大型宴会和会议，餐饮部相关负责人应及时通知保安部，协助维持治安秩序。 （2）营业前，餐厅主管对安全消防设施、通道进行细致检查，发现

（续）

项　目	项目内容				
治安、消防管理制度	问题及时纠正。 （3）餐饮部工作人员如发现可疑物品或不明物品，应及时通知保安部，妥善处理。 （4）营业中随时注意客人随身带来的贵重物品，防止遗失，如在餐厅发现客人遗留物品，应按酒店《客人遗留物品处理规定》进行处理。 （5）营业结束后，餐饮部工作人员应把所有火种隐患（烟头和燃剩的蜡烛、固体酒精等）熄灭，集中倒在有盖的铁桶内，存放在安全的地方，关闭所有电器开关、门窗，倾倒干净所有垃圾，做好安全检查，确保安全。 （6）如发生醉酒闹事，影响治安情况时，餐饮部工作人员应迅速报告保安部，并劝导制止和隔离，如发现有不轨行为的人和事，应严密监视和控制，并迅速报告保安部。 2. 厨房。 （1）厨房内严禁吸烟，严禁存放易燃易爆和有毒物品，液化气瓶和固体酒精要专人存放于安全地点，随用随拿。 （2）开油锅时，注意控制油温，厨师不得随意离开，以防油锅着火。 （3）厨房工作人员使用各种电器设备、厨房炊用机械，须严格执行厨房设备机械安全操作规范，防止电器设备触电和机械设施伤人，发现异声、异味和不安全因素，要立即查明原因，迅速报告工程部、保安部。 （4）厨房工作人员应经常检查厨房的各种电器设备，发现漏电、短路和超负荷情况，应及时通知工程部进行检修。 （5）禁止无关人员进入厨房，下班前厨房工作人员必须认真检查水、电、煤气、蒸汽、各种电器设备、炊用机械和刀具的使用情况，关紧开关，保证安全。 （6）餐厅、厨房配置充足的消防设备和器械，所有员工都必须参加防火和安全培训，懂得正确使用各种消防器械，确保财产和人身安全。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 招待用餐管理制度

项　目	项目内容				
用餐标准	1. 营业餐厅用餐标准为三个档次（酒水除外）。 2. 内部餐厅用餐标准分为两个档次，提供四菜一汤及软饮料。 3. 宾馆酒店内部招待一律只供应适量的本地啤酒及软饮料，其余如香烟、洋酒、葡萄酒、烈酒、冰淇淋等经批准后方可供应。				
用餐程序	1. 在营业餐厅安排用餐须报总经理批准，并提前将已签批的报告送交订餐部；报告要列明招待单位、时间、标准、人数及餐厅名称。 2. 在内宾餐厅用餐，程序同上，但必须于就餐前两小时将已签批的报告送到内宾餐厅。 3. 在员工餐厅用餐，经部门经理批准，在该部门秘书处领取餐券用餐。				
餐后核算	1. 内部招待用餐和饮料统一使用员工单据，接待部门须及时注明并签字。 2. 店内使用的员工单据一律用销售价，不加服务费。 3. 员工餐厅月底将招待用餐数核准无误后，交财务部拨款。 4. 对不符合手续、不按规定办的，有关部门可以拒绝提供服务。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐饮部员工培训流程

项　目	项目内容
制定培训计划	1. 餐饮部员工必须经培训合格后才能上岗。 2. 餐饮部必须制定切实可行的培训计划，让员工清楚培训的时间、内容和目的等。 3. 建立培训制度，具体落实培训计划。
培训内容及方式方法	1. 培训的方式：在职培训、上岗培训、换岗培训。 2. 培训的方法：课堂讲授、案例分析、角色扮演等。 3. 培训的内容：服务态度、服务技能、服务知识、职业道德等。

（续）

项　目	项目内容				
培训课堂纪律	1. 受训者应遵守课堂纪律，认真记录，积极参与。 2. 培训员应认真备课，准备充分，注重培训效果。				
培训结束评估	1. 任何培训结束后必须有评估，评估成绩将存入个人业务档案。 2. 对培训成绩优异者给予一定的物质和精神奖励。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房餐饮服务中心作业规范

版　块	标　准
客房餐饮服务中心早餐的服务要项	（1）工作人员应将收回的订餐卡按送餐时间顺序排列，准备好银盘，上置垫布摆置次日早餐的餐具及附带品。 （2）工作人员应根据订餐卡，在订餐记录本上登记，填明送餐时间、房号、订餐饮名称、数量、人数。 （3）工作人员开列一式四联“订餐单”，第一联送厨房准备（如需厨房准备），第二、三联夹在订餐卡上置于银盘上。 （4）银盘按送餐时间先后排列，同时间、同层楼尽量放在一起，以方便送餐。以上工作应在客人指定时间前 15 分钟备妥。 （5）若使用银碗，则应登记于银碗控制登记本内，填明数量、房号。
客房餐饮服务中心午餐或晚餐的服务要项	1. 工作人员接到“点餐单”，应立刻依所订餐食排好餐具，同时通知厨房。 2. 一律以餐车服务客人，除非不须保温食物或推车不够使用时，可用托盘服务。工作人员应先在餐车上铺上干净的布再摆餐具及附属品，如花和收餐卡，所用餐具应填“餐具每日清点表”，若用银碗也须登记于银碗控制登记本上。 3. 所有热食须加盖，并视所点的餐食放置于加热箱。 4. 若客人所点非实时食物，热食仍要放在保温箱内保温。 5. 工作人员在摆设时，应向客人介绍所点的菜肴，顺便推销酒品。

（续）

版　块	标　准
客房餐饮服务中心餐饮的服务要项	1. 工作人员到达客房时，应先敲门或按铃再进门，门须保持敞开。 2. 工作人员应询问客人，使用托盘时，放于何处。若放于桌上，餐具必须向着客人，并将椅子安置妥当。 3. 若使用餐车时，工作人员应先将餐车推至光线较好、场地较宽阔处，帮客人拉窗帘，然后开小灯，视人数摆好椅子，摆设餐具。 4. 工作人员应先服务汤、沙拉、冷盘等，征求客人同意后把主菜保温于保温箱内，点心可置于冰箱。 5. 若客人有点叫饮料或酒品，工作人员应为其开瓶并倒酒。 6. 工作人员应请教客人是否需要一道一道的服务。 7. 安排妥当后，工作人员应请客人签账单，并递上“餐具卡”，请其用完餐后通知来收取餐具，然后请客人慢慢享用，再告退。
客房餐饮服务中心收拾客房餐具的服务要项	1. 若客房事先指定时间或以电话临时传唤时，工作人员应立即前往收拾餐具。 2. 各班次值班人员，每班次至少两次前往各楼层检视收拾，或于较空闲时间送餐时，顺便巡查收取。 3. 工作人员收拾餐具时，应与“餐具回收表”核对种类、数量，若客人尚未送出房门时，应于表上注明，并询问楼层人员。 4. 工作人员应将收回的餐具略为分类，连同餐车一并送至洗碗区洗涤。 5. 工作人员应检查餐盘，若有未使用的奶油、果酱等可留存再使用，但必须确定未曾开封过。 6. 凡送往客房的咖啡壶应登记于咖啡壶记录控制本内，将规则、号码、房客，翔实记载。交接班时应列为盘点事项，并提醒交班人员收回。
客房餐饮服务中心补充客房冰箱存货作业的要项	1. 工作人员应每日清点客房冰箱内的饮料，如白酒、香槟等数量的充足存量，如低于规定标准时，应开列一式三联的“领料单”加以补充。 2. 工作人员应将领取的货品依规定位置排放整齐。 3. 工作人员应每月定时清查饮料存货的日期是否超过可用期限或已接近限期，并将其存放于仓储空间的外围，以优先使用。

❖ 工作餐供应规范

项　目	服务规范				
员工所有的权利与责任	1. 餐厅为酒店所有员工免费提供早、中、晚三餐工作餐，在规定的开餐时间内要保证供应，并保热、保鲜。 2. 餐厅供应高质量的工作餐能使员工在岗位上保持良好的精神状态。				
员工餐厅操作规范	1. 餐厅拟定每周食谱，尽量使一星期内每日饭菜不重样，饭菜要讲究色、味、形，并严格操作规程。 2. 餐厅应为每位员工提供餐具，用餐完毕由员工本人送到指定地点，由餐厅人员进行刷洗、消毒。				
员工就餐服务	1. 餐厅工作人员应热情、礼貌地接待员工就餐，负责对员工餐卡加盖就餐戳记，对特殊口味的员工要尽量满足其要求。 2. 餐厅为生病的员工做病号饭时，应由医务人员根据病情及营养搭配开具食谱。				
员工厨房卫生标准	1. 餐厅应严格执行各项卫生制度，保证不进、不用、不做、不售腐烂变质原料及食品。 2. 炊事人员应在员工每次就餐后对餐厅进行一次大清理，使桌、椅、餐具整洁有序。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 破损餐具管理流程

项　目	项目内容
餐具破损盘点记录	1. 当班领班或管理员应真实记录餐具破损情况。 2. 破损的餐具应集中放在专用的包装盒里。 3. 破损较严重的餐具应及时通报员工所在部门经理、厨师长和餐饮部经理。

（续）

项　目	项目内容				
破损餐具数据整理上报	1. 管事部领班每月做一份各餐厅、厨房及管事部破损餐具报告，并上交餐饮部经理。 2. 管事部每月集中对破损餐具进行处理，并将处理结果报餐饮部经理审核。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工餐厅就餐制度

项　目	项目内容				
职工就餐规定	1. 员工餐厅每日供应三餐，根据酒店实际情况，制定用餐时间。 2. 酒店员工进入餐厅就餐一律挂员工牌，凭餐卡打饭菜。 3. 就餐员工进入餐厅后，必须遵守就餐秩序，排队打饭，不许插队，不许替他人打饭。				
就餐纪律	1. 就餐员工必须按自己吃饭的量盛饭打汤，不许造成浪费。 2. 员工用餐后，应将餐具放到餐厅指定地点。 3. 所有员工应文明用餐，餐厅内不准随地吐痰，不准抽烟，不准大声起哄、吵闹等。				
餐厅管理条例	1. 在餐厅用餐员工一律服从餐厅管理和监督，要爱护公物、餐具，讲究道德。 2. 就餐员工不准把餐具拿出餐厅或带回办公室占为己有。 3. 如有违反以上规定者，餐饮部有权报人事部给予罚款处理，情节严重、屡教不改者，给予处分或开除。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 餐务及厨房服务流程

❖ 中餐厨房作业规范

项　目	项目规范
后厨出菜口的作业程序说明	1. 营业前 营业前，厨房工作人员应做好以下物品的准备： （1）各类器皿准备，如餐盘、鱼盘、汤底盘等，至洗涤区取洗净的器皿，分类放置于出菜口备用。 （2）各类盘饰的准备，如番茄片、酸黄瓜切片、生菜丝、香菜、洋香菜、生菜叶等，洗净切好，分别装于容器内备用。 （3）开启食物保温灯，并查验是否正常。 （4）清理菜口台面，使其能顺利出菜。 2. 营业中 （1）厨师随时检视各类物品是否够用，不足时随时补充。 （2）厨师随时检视各类盘饰是否充足，不足时随时补充。 （3）前厅服务员接受点菜并按流程，告知厨房厨师菜谱，厨师根据客人数量控制出菜时机。 （4）厨师出菜时必须再迅速检视一遍菜色是否正确。 3. 营业后 （1）营业结束后，厨房各岗位关闭一切电源。 （2）配菜员整理一些尚未用完的盘饰配料等，分类装盒或以保鲜膜包妥，分别放入冷藏或冷冻箱。 （3）厨师统计菜单，填写营业报表。
厨房各类蔬果保存作业说明	1. 厨房依据每日订宴状况，将所需的蔬菜水果整理、切割。 2. 配菜员将所需使用的蔬果清洗干净，尤其对一些叶菜类的叶子及一些特殊水果，务必彻底清洗，有必要者务必浸泡，以达卫生标准。 3. 配菜员应依照蔬果种类区分，分别存放；盛装时注意不挤压，对叶菜类蔬菜尤其要留意，水果如属味道浓烈的，应分开摆放；冷藏时将以原先调理好的水果往外放，生鲜食品及蔬果要分开存放，另外要留意保存的温度；在放入冷藏前须在每一份包装上贴卷标，注明进货日期，以期符合先进先出的作业原则。

（续）

项　目	项目规范				
厨房各类生鲜鱼、肉保存作业流程	1. 砧板组依照当日订宴资料，切割所需材料备用。 2. 海鲜加工组在清洗鱼类时注意清洁鱼鳃及鱼鳞，肉类浸泡时不可用热水，以免鲜味流失，并分开存放所有已清洗好的生鲜食品。 3. 砧板组在对食物冷藏前须在每一份包装上贴上卷标，注明进货日期，以期符合先进先出的作业原则，并依照不同食物的使用时期及所需温度保存。				
市场调查（试吃）作业流程	1. 市场部每年拟定行程，依照季节安排，并与相关的作业单位联系以配合时间。 2. 市场部要根据试吃后结果研讨菜色及价位，并于本餐厅自行试制、试吃，以为比较，作为改进方案。 3. 市场部人员将试吃及开会结论做成建议案，作为下回修订菜单时的参考。 4. 调查人员将外面试吃排好行程，在酒店内也应有定期及非定期的试制试吃时程表，必要时应举行新产品开发比赛。				
每日安全卫生检查流程	1. 厨房每日上班前务必检查个人卫生，头发不可留太长，指甲内不能藏污垢，手指不戴手饰，且务必戴上厨帽。 2. 厨房工作人员，手指若受伤必须以塑料指套包扎妥善，以免感染细菌。 3. 厨房工作人员制服务必定期换洗，若太脏则必须立即更换，上班时务必穿着安全皮鞋，以免滑跤造成危险事故。 4. 厨房工作人员每周填写“安全卫生自动检查表”，并于月底制表送交餐饮部汇整备查。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 西餐厨房作业规范

项　目	项目规范
沙拉台的作业规范	西餐厨房砧板组在操作沙拉台时应注意以下事项： （1）检查各类沙拉酱，如有必要时须作更新或补充，如千岛汁、法国汁、意大利汁、美乃滋、蓝乳酪、芥末酱、番茄酱等。

（续）

项　目	项目规范
沙拉台的作业规范	（2）对各类生菜定时更新，如圆生菜、叶生菜、莴苣、番茄、小黄瓜、胡萝卜、红生菜、红椒、青椒等，洗净后切好备好。 （3）做好肉类的准备，如鸡肉、牛肉（冷的烧烤牛肉）及海鲜，准备数颗水煮鸡蛋。 （4）要准备好各类盛装沙拉的器皿，如沙拉盆、沙拉碗、盅等，置于冰箱内备用。 （5）在使用砧板、刀具前务必清洗干净，并以餐巾纸擦干。 （6）每日依所订菜单的分量而准备物品，而假日、节庆日则必须多备一些，以充足供应突如其来的客人。
三明治区的作业规范	西餐厨房砧板组在操作三明治区域时应注意以下事项： （1）砧板及面包刀具清洗并擦干备用。 （2）各类面包如法国卷、全麦面包、吐司等应备齐。 （3）调味酱的准备，如美乃滋、芥末酱、奶油乳酪、酸奶油等。 （4）盘饰的准备，如生菜叶、番茄片、酸黄瓜、土豆片、土豆条等。 （5）肉类的准备，如牛肉，包括冷的烧烤牛肉、咸牛肉、薄片牛排等，此外还有热鸡胸肉、熏肉、火腿及海鲜等。 （6）煎蛋备用。 （7）器皿补充并准备适量供应。
切肉品的作业规范	西餐厨房砧板组在切肉品时应注意以下事项： （1）砧板、刀具使用前务必清洗擦干。 （2）牛肉等去肥油、去筋，视不同菜色的需要切割成片、条状或块状，置于冰箱内备用。 （3）羊肉等去肥油、去筋，处理后分别切割成片、丝、块，分类置于冷藏或冷冻库中备用。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐务中心作业流程

流　程	流程规范				
外烩餐具、器皿的安排及处理	1. 餐务中心在接到“宴会通告”，详阅其宴会名称、宴会类别（中式、西式、鸡尾酒会、外烩等以决定所需要的餐具、器皿）、宴会日期、宴会时间、预计人数、保证人数、宴会地点、负责经理等。 2. 餐务中心在外烩举行之前的准备工作： （1）联络负责经理，明了外场所需各类餐具、器皿和数量。 （2）联络酒吧，明了所需各类杯子。 （3）联络中、西厨房，了解所需保温架和银盘。 （4）联络点心房并了解所需器皿。 （5）开列“外烩餐具器皿放行单”。 （6）依实际安排所需人力。 （7）外烩结束后，外烩餐具、器皿应送至洗涤区洗涤，依“放行单”点收，如有遗失、破损，应注明原因，并追踪处理。				
厨房的清洁及维护（由各厨房自理）	1. 厨房的轻便清洁维护工作，白天由洗碗工负责。 2. 清洁维护的工作项目为厨房地面、作业台及各架子、切肉机及其他机器。每日至少清理洗刷一次。 3. 较粗重的厨房清洁维护工作，外包夜间清洁公司负责。餐务中心依“餐务中心厨房部分工作外包夜间清洁公司检查验收表”，予以详细检查。				
垃圾的搜集与处理（由各单位自理）	1. 垃圾筒应分置于各厨房、洗碗区与备餐室。 2. 清洁员每日早晚定时前去各厨房、洗碗区及备餐室搜集垃圾，将其运往垃圾搜集场，并应将纸张、瓶罐加以分类。 3. 纸张搜集出售后，其所得由清洁班自理，而空瓶罐交由采购单位处理。 4. 清洁员如发现垃圾筒内有任何餐具、器皿，应送往餐务中心，并每月呈报餐饮部办公室。 5. 垃圾经检查后，清洁员应将袋口封紧，以免臭气外溢。 6. 垃圾搜集后置于垃圾储藏室或垃圾车上，并由环卫部门清洁队按日运走。 7. 垃圾运走后，清洁员应将储藏室或空的垃圾车洗涤清理再归位。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 冷菜制作服务流程与规范

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 在制作前，冷菜厨师洗手消毒，穿戴好工作衣帽，头发梳理整齐置于帽内（工作服须完好、洁净、无破损，纽扣须完好、无脱落现象）。 2. 冷菜厨师应准备好炊具和餐具，炊具和餐具都要彻底消毒。				
制作冷菜	1. 冷菜厨师根据订单，先选料做好粗加工，将原材料加工成要求的形状。 2. 冷菜厨师选好配料和调味料，且配料和调味料须新鲜、无异味，符合卫生标准。 3. 冷菜厨师按照冷菜食品不同的烹制方法，加工制作各种冷菜食品。 4. 烹制好后，冷菜厨师对食品进行刀工处理，装入盘内（肉类冷荤食品烹制后，须在冷却到5～8℃时再进行刀工处理）。				
收尾工作	1. 加工制作工作结束后，冷菜厨师将所有的炊具和用具进行清洗消毒，放到指定处备用。 2. 冷菜厨师应将剩余的冷荤食品用保鲜纸包好后放入冰柜中，同时注意生熟食品分开，成品、半成品分开，肉、海产品分开等。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 热菜烹调服务流程与规范

服务程序	服务规范
准备工作	1. 打荷厨师将准备好的食品原材料整齐地排列在配菜板上。 2. 打荷厨师根据“点菜单”，准备好适量的盘、碗、碟。 3. 炉灶厨师准备好炊具用品，清扫炉灶，然后打开油烟机，开启炉灶，调好火候。
烹调热菜	1. 炉灶厨师必须根据宴会菜单，按先后顺序烹调；若是餐厅零点菜单则按点菜顺序烹调。 2. 炉灶厨师烹调热菜时，严格按照标准制作方法（如炖、焖、涮、汆、炸、熘、蒸、煮、熏等）进行操作。 3. 菜品烹制好后，炉灶厨师将热菜盛入合适的盘中，由打荷厨师检查、装饰。

（续）

服务程序	服务规范				
收尾工作	1. 炒完菜时，炉灶厨师关闭炉灶和抽油烟机。 2. 炉灶厨师应将炊具、炉灶和台面等用洗涤剂清洗干净。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 打荷工作服务流程与规范

服务程序	服务规范
准备工作	1. 打荷厨师应准备好充足的调味料、酱料、油料及其他用品。 2. 打荷厨师应提前做好菜品装饰准备，备好围边、伴边、装饰花草及各种盆、盘器皿。
协调烹饪工作	1. 开餐后，打荷厨师接到主配厨师传递过来的菜料，首先确认菜肴的名称、种类、烹调方法及桌号标志，看是否清楚无误码。 2. 确认工作结束后，打荷厨师应根据各位炉灶厨师的特长，合理安排各类菜品的烹饪，以确保口味的纯正、统一。 3. 打荷厨师应按菜谱的工艺要求，对菜料进行腌制、上浆、挂糊等，对原料进行预制处理。 4. 打荷厨师应按切配厨师的传递顺序，将配好的或经过上浆、挂糊、腌制等处理的菜料传递给炉灶厨师烹调加工。 5. 若接到催菜的信息，经核实该菜品尚未开始烹调时，打荷厨师应要立即协调炉灶厨师优先进行烹调。
装饰菜品	1. 炉灶厨师装盘完毕后，打荷厨师对菜品进行质量检查，主要检查是否有明显的异物等。 2. 打荷厨师根据审美需求及菜式格调，对装盘的菜品进行必要的点缀装饰，要求美观大方、恰到好处，以不破坏菜品整体美感为宜，并要确保菜肴的卫生、安全。
送至出菜位置	1. 打荷厨师将烹制、装饰完毕的菜品快速传递给传菜员，同时报上菜品名称和桌号，并在菜单上划掉该菜品。 2. 若是属于催要与更换的菜品，打荷厨师应特别告知传菜员。

（续）

服务程序	服务规范				
送至出菜位置	3. 整理工作台时，打荷厨师应将用剩的装饰花卉、调味汁、糊浆等冷藏，餐具放回原位。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 砧板组操作服务流程与规范

服务程序	服务规范				
砧板权责	1. 砧板组服从总厨及头砧的督导，完成砧板岗位的各项出品工作。 2. 砧板组负责中厨出品的日常切配工作及高级宴会、酒会的切配。头砧、二砧负责厅房和宴席，三砧、四砧负责大厅散台。 3. 砧板组负责厨房各种原材料的保管和使用。				
菜品及菜式质量标准	1. 砧板组工作人员要按照各种菜式的份量标准及搭配要求处理日常工作，掌握蔬菜象生雕刻的技巧和生动、新鲜的雕刻要求。 2. 砧板组工作人员应掌握凉菜的拌法、拼切造型，能快速地制作出多种熟食。 3. 砧板组工作人员应负责验收各种蔬菜及食品原料的质量。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 厨房值班制度

项　目	项目内容
交接班注意事项	1. 领班应合理安排本组各岗位人员值班。 2. 接班人员必须提前抵达工作岗位，保证准点交接班。 3. 交班人员必须与接班人员详细交代交接事项，并填写交接日志后，方可离岗。

（续）

项　目	项目内容				
交接班注意事项	4. 接班人员应认真核对交接班日志，确认并落实交班内容。				
交接班规定	1. 值班人员应自觉完成交代的工作，工作时间不得擅自离开工作岗位，不得做与工作无关的事情。 2. 值班人员应保证值班期间在房内用餐，及时按规格供应其他客人需要的食物。 3. 值班人员要妥善处理食品及原料，做好清洁卫生工作。 4. 值班人员下班时要关闭水电气阀，锁好柜、门，交还钥匙，在规定的时间离岗。				
交接班检查	厨师长检查值班交接班工作和交接班日志，如发现问题，当值人员必须解释清楚并合理解决。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 中餐厨房划菜操作程序

操作程序	操作规范
划菜的标准程序	中餐厨房要根据当日订单，整理好预订菜单，做好跟料、制好各种调味品、专用筷、专用抹布等准备工作，并将已经做好的菜，按照宴请标准和点菜要求逐一按质按量进行检查，划菜的标准程序如下： （1）与前厅经常联系，确认客人口味特点，进餐时间、快慢要求、用何餐具。 （2）招呼上菜时间。 （3）如有蒸菜，招呼上笈。 （4）按围边要求围边。 （5）和跑菜员及时联系听取客人建议。
特色菜采用不同盛器	中餐厨房要根据不同烹调方法和原料，采用不同的盛器。特色菜点配备特色盛器，夹上夹子，具体标准如下： （1）整鱼整鸭用腰盘。

（续）

操作程序	操作规范
特色菜采用不同盛器	（2）烩采用凹盘。 （3）炒菜用平盘。 （4）汤菜用汤菜盘。 （5）分餐用分菜盘具。
菜品质量的验收标准	厨房划菜人员应思想集中，认真负责，与餐厅服务人员和配菜人员互相通气，配合默契，掌握好上菜秩序和速度，对菜品质量的验收标准如下： （1）装盘、拼摆、围边要求简洁明快、新颖高雅。 （2）发现烹制质量不符的菜肴，应当及时要求重配、重制，严格把好质量关。 （3）做到正确无错误，在跑菜前应对菜点质量（色、香、味、型、皿）作全面检查。 （4）划菜过程中，注意各个环节的清洁卫生。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 存在质量问题菜品的处理程序

处理程序	处理规范
出现问题	1. 前厅如若发现菜肴存在质量问题，立即退回厨房。 2. 服务员迅速向厨师长或主管汇报，交厨师长或主管复查鉴定。
重新配制	经厨师长确认，并确实菜肴口味不当，未成熟或出现其他质量问题，立即交待给打荷厨师重新配制。 1. 口味适当，未熟可重新烹制。 2. 破坏产品形象太大，需重新烹制。 3. 出现异物，需重新烹制或调换新菜品。
重新烹制	1. 打荷厨师接到重新烹制菜点指示时，及时迅速分派炉灶厨师烹制，并交待清楚。

（续）

处理程序	处理规范				
重新烹制	2. 炉灶厨师加热菜品烹制成熟后，按规格装饰点缀，经厨师长检查认可，迅速递与备餐划单上菜人员上菜，并说明清楚。 3. 处理情况及结果事后记入厨房菜点办理记录表。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 面点厨房工作流程

❖ 后厨点心部作业规范

程　序	规　范				
技能掌握	1. 点心部工作人员应熟练掌握点心及面包的制作技术。 2. 点心部负责制作花卷、馒头、糯米粉皮类点心、薄饼、品饼（包括馅料配制），能够制作各种象生、时果点心，并负责制作早茶市卖的各种物料，制作发面皮。				
制订采购计划	点心部工作人员负责本部门内日常所用原料、货源的领用，协助制订采购计划。				
规章执行	点心部工作人员要严格执行食品卫生法规，把好质量关，搞好本区域的卫生，要求工具清洁，摆放整齐，下班后，关闭本区域的所有水、电、气、油等开关，注意安全生产。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 点心组面团的制作流程

制作程序	制作规范
准备工作	零点点心接订单后 10 分钟内可以出品，因此点心组应该做好以下面团的准备工作：

（续）

制作程序	制作规范				
准备工作	（1）根据营业情况，领取备齐制作面团的物料、盛器、工具等准备工作。 （2）按制作各种点心需要，分别制作发酵面团、水调面团、油酥面团、蛋和面团、米粉面团和糕面。				
实际操作	1. 点心组工作人员和面时应根据气候条件、面粉质量、成品要求来掌握面团各种用料使用量。 2. 点心组工作人员要熟悉掌握面团湿度大小、颗粒均匀、筋力大小、软硬程度等。 3. 面团制作后要加盖保鲜膜，以免皴皮待用。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **点心组馅料的制作程序**

制作程序	制作规范				
准备工作	1. 点心厨师准备好制陷荤素原料和盛器工具。 2. 点心厨师根据日常经营状况，按需准备肉馅、菜肉馅、三鲜陷、鱼肉馅、糖馅、水果馅、豆沙馅、果仁馅等。				
实际操作	1. 点心厨师应准确掌握调味量的多少，使馅心咸淡适中，滋味鲜美，风味突出，掌握各种调味品加入的先后顺序。 2. 点心厨师应熟悉各种馅料吃水量，要根据季节和品种要求而定，加水时不要一次加入，并且要顺一个方向将馅搅拌。				
制成后的存放	各种馅料制作成功之后，点心厨师应用保鲜膜将其覆盖，并放入保鲜冰箱内，以备营业时用。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **点心组面点的制作方法**

项　目	项目内容
烘烤	点心厨师把制作成型的面点生坯送入烤炉内，通过加热的方法，使产品定型、成熟，并且具有一定色泽，有“三分做，七分烘”的说法。
烤	烤是利用空气传热使面点成熟的一种方法，即把生坯放入烤箱，烤到外皮成全黄色或黄色，关键在于掌握适当火候。
烙	烙是使用用平锅，经金属传热使制品成熟的一种方法。薄形饼类来用烙制方法最为适宜。
煮	煮是把制品放入锅内，通过沸水传热，成熟的一种方法。由于制品直接与沸水接触，煮时易糊，必须旺火烧开，用手勺轻轻推转。
蒸	点心厨师在蒸面点时按照以下两点操作： （1）要把生坯放在蒸汽柜内，用蒸汽传导热量使面点成熟，这是比较广泛的一种方法。 （2）要防止蒸汽柜漏气，中途不能开启。
炸	1. 炸是用油传热使面点制品成熟的一种方法。油炸制品应香、脆、松、酥和色泽鲜明。 2. 油炸制品要掌握好火候，点心厨师必须注意保持油质清洁，否则影响色泽，也影响成品质量。
煎	1. 煎是用少量油来传热，使制品成熟的方法。 2. 煎要正确掌握油温与火候，点心厨师应不停转动平锅或移动煎物的位置。
其他	点心厨师需经过两次以上加热过程的反复加热成熟方法，先经过蒸或煮呈半熟制品，再经煎、炸、烤制成熟品。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 中餐厅作业流程与标准

❖ 中餐的基本工作程序

程　序	工作规范
餐前准备工作	1. 餐厅各工作区域进行卫生清洁。 2. 工作区域进行灯光检查（有无坏灯）。 3. 前厅对台椅、饰物摆设、餐具、用具摆放进行检查，保持整齐美观统一。 4. 前厅服务员检查整理台布（平整、无污迹、无破损、下垂度均等）。 5. 服务员检查前厅工作台备注用品、开水餐具、佐料等是否齐全。 6. 前厅服务员对仪容仪表进行检查，并开班前会（记录会议内容）。 7. 服务员熟悉当天的供应品种、特别介绍、沽清类。 8. 各岗位最后巡视所有工作（是否完善）。 9. 各岗位准备营业待命。
迎客服务	迎宾服务属于前厅的工作内容，应按照以下的程序进行： （1）客到微笑问好。 （2）开门、开灯。 （3）主动上前拉椅让座。 （4）递上毛巾。 （5）为客人落口布脱筷子套。 （6）问茶、开茶、看茶。 （7）上开胃菜。
就餐服务（席间服务）	客人就餐时，服务员应做好以下服务： （1）点菜、点酒水。 （2）下单取酒水。 （3）进行斟酒等酒水服务。 （4）上菜分菜（上壳类或用手食用的菜肴上洗手盅）。 （5）适时换骨碟、添酒水、茶水。 （6）主动为客人点烟，撤换烟缸。 （7）随时观察客人需要，做到勤于巡视、勤于服务，动作轻说话轻。 （8）保持客人餐台面、工作台面及地面的卫生整洁。

（续）

程　序	工作规范
就餐服务（席间服务）	（9）上主食（分餐）。 （10）上甜品、水果（上甜品、水果前须整理清洁桌面将菜碟碗筷撤走）。 （11）上果叉。 （12）添茶，递送毛巾。 （13）再次清理客人台面杂物。 （14）核算账单。
餐后服务	客人的餐后服务，服务员应做好以下工作： （1）结账、收款要当客人面点清，并向客人说谢谢。 （2）客人离座主动为其拉椅，及时检查客人有无遗留物品（并告之请带好随身物品）。 （3）送客到餐厅门口鞠躬送客道：“谢谢惠顾，欢迎下次光临”，必要时将客人送至车旁，为其开车门。 （4）回礼仪台签点。 （5）请领导查台。 （6）清台打扫卫生。 （7）摆台。 （8）准备再次接待。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅餐前工作程序及标准

程　序	工作规范
召开餐前例会	1. 前厅会前准备。 （1）前厅服务员要按时到岗，及时签到。 （2）服务员自查仪容仪表是否符合酒店规定。 2. 参加餐前例会。 （1）服务员整齐列队，站立时注意自己的站姿是否规范。 （2）例会时，服务员不能交头接耳，必须认真聆听主管的讲话。

（续）

程　序	工作规范
召开餐前例会	（3）服务员要注意当餐自己的工作内容、任务及酒店早晨会内容和昨日或一餐工作总结及考评分数。 （4）服务员要服从主管的安排，如有不同意见可在会后与主管商讨。 （5）服务员要了解当天供应品种及沽清。
餐厅内卫生检查	1. 服务员检查所有服务区域的设施、设备。 2. 圆桌上玻璃转盘应干净且居于圆桌正中，转动自如且无噪声。 3. 餐桌上餐具应清洁光亮，无油迹，无水迹，无毛絮，无破损。 4. 酒水车，毛巾车应保持干净，无污痕，在餐前半小时毛巾车注水，打开开关加热。
摆台及细节处理	1. 铺台面。 （1）台布应选择尺寸合适、干净，无破损、熨汤平整。 （2）服务员手持台布立于餐桌一侧，将台布抖开覆盖在桌面上，要求台布正面朝上，中间折线要直对主位，四周下垂部分相等。 （3）铺好台布后，服务员再次检查台布质量及清洁程度，有无破损，用喷壶将台布的折痕喷平。 2. 放转芯及转盘。 （1）服务员检查转盘是否清洁，转动灵活。 （2）服务员将转芯放在桌子中间，注意转芯的正反面，并且检查转芯是否有噪声。 （3）服务员将擦拭干净、光亮的转盘放置于转芯上，转盘正面朝上。 （4）服务员在转盘时要灵活，无噪声。 （5）转盘摆好后，服务员要试转摆放是否均匀。 3. 摆放餐具酒具。 （1）摆放所有餐具必须用托盘操作。 （2）服务员首先摆好印花垫盘，垫盘要距桌边 1.5 厘米，顺时针进行，各垫盘的距离要求等距离，然后将垫盘花纸摆放大垫盘中间，最后将骨碟放在垫盘花纸上，拿取所有餐具时必须拿着餐具边沿。 （3）汤碗摆放。服务员应在垫盘的右上方摆放汤碗，碗内摆放瓷勺，勺把向左侧，所有勺柄朝向一致，垫盘右上方摆放酱油碟，垫碟小碗、酱油碟之间的距离均为 0.5 厘米，汤碗和酱油碟为一条直线，距离 3 厘米。

（续）

程　序	工作规范				
摆台及细节处理	（4）服务员应在酱油碟右侧 0.5 厘米处摆放筷子架，筷子配有筷套，筷套店徽面向上，套口向下，架在筷架上筷子前端露出 5 厘米左右，筷子左边摆放牙签， （5）茶碟距桌边 12 厘米，距筷架 0.5 厘米，茶杯倒扣于茶碟上，茶杯把向右。 （6）服务员摆放烟缸时，两套餐位之间摆放一个，鲜花或花瓶置于转盘中心。 （7）酒杯应摆放在汤碗和酱油碟的正前方。 4. 口布折花：将口布折叠成扇形，打开置于骨碟上，正面朝向客人。 5. 餐具整体布局。骨碟摆放匀称美观，整齐，餐具之间都等距离。 6. 摆放椅子。服务员摆放椅子前，先检查椅子是否稳固并将其擦拭干净无尘，椅背成一条直线，对齐摆放 1/4 椅面深入桌沿。 7. 摆台的最后检查。凡是摆台实际操作，服务员都要严格按照以上标准进行。				
服务边柜检查	1. 服务员要保证服务边柜干净并铺有干净的垫布。 2. 各边柜根据实际情况摆放充足，以便翻台或更换备用的餐具和备品（茶碟、茶杯、骨碟、汤碗、瓷勺、筷子、筷架、烟缸、酱油碟、毛巾篮、牙签、火柴、餐巾纸）定量折好的口布。 3. 柜内所有餐具备品要分类摆放整齐。 4. 每个点菜夹里都夹上一份点菜单和沽清表。 5. 服务员将暖壶打满开水，并将暖瓶擦拭干净，将干净无破损茶壶、酱油壶和蟹钳托盘准备好。				
已预订餐台的准备工作	1. 服务员根据预订情况，整理餐桌，摆相应的餐位，同时了解来宾所在单位，用餐人姓名及用餐人数。 2. 服务员熟悉已预订好的菜单，要根据菜品的需要准备相应器皿和洗手盅、蟹钳、水果叉等。				
其他工作	服务员应定时检查餐厅内有无苍蝇，积极、主动地做好灭蝇工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐厅引座工作程序

程　序	程序标准
准备工作	1. 迎宾及领位员应了解当天的客情，掌握团队、宴会的名称、人数、时间及所安排的餐厅，并通知餐厅服务员用餐人数，做好一切开餐前的准备工作。 2. 迎宾员应在开餐前 10 分钟站在餐厅门口，准备迎接客人。 3. 迎宾员应随时做好餐厅门口地段的清洁卫生工作。
领座位	1. 领位员应面带微笑，站立于餐厅门口，姿势要正确，主动热情问候客人，并询问客人是否有预订。 2. 领位员在引领客人入座时，应走在客人的左前方，保持 1.5 米的距离并用手示意。 3. 领位员在安排客人餐位时，要根据客人的不同情况带位，并拉椅请客人入座。 4. 如客人有衣物、随身物品需要摆放时，领位员应主动征求客人意见，将客人衣服挂在衣架上，同时将随身物品放在不影响通道行走的地方，但贵重物品请客人妥善保管。 5. 领位员向客人递呈菜单时，应双手打开到第一页，从客人右边递上，并通知值台服务员，请客人稍等，迅速回到自己的岗位。
客人等位时的服务	1. 如有数批客人同时到达，领位员要逐一带位，并向等候的客人打招呼。 2. 当餐厅客满又有客人到时，领位员应按登记的先后次序为客人服务，同时及时了解其他餐厅的就餐情况，可推荐其他餐厅让客人就餐。 3. 当留座的客人因迟到而所订餐桌已给他人时，领位员应耐心向客人解释表示歉意。
注意事项	1. 开餐期间，领位员应时时保持门口地段的卫生和引座台的整洁。 2. 送客。当客人离开餐厅时，服务员应热诚送客，并征求客人对菜肴和服务的意见，感谢客人的光临，并欢迎客人再次光临。 3. 凡饭店接待的参观者，服务员都应以礼貌相待，与客人微笑招呼。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐中服务程序及标准

服务程序	服务规范
站位迎宾	1. 开餐前五分钟，服务员应在各自岗位上迎候客人。 2. 服务员站立时应注意自己的姿势，两手自然交叉相握于腹部，右手搭在左手上，肩平，挺胸、收腹，不叉腰，不依靠他物。
客到时	当迎宾员将客人带到自己的服务区域后，服务员应热情问候。
拉椅让座	服务员应协同迎宾员为客人搬开餐椅，先将椅子拉出，当其坐下的同时，用膝盖顶在椅背上，将椅子靠近餐桌，来宾中如有婴儿，应为其提供婴儿椅。
服务细则	1. 服务员应根据来宾的实际人数，调节餐椅及餐具，用菜卡是否保留，问清楚客人饮用何种饮品。 2. 上香巾。在规定的时间内，服务员应从客人右边递香巾，并说：“小姐/先生，请用香巾”语句亲切，保持微笑。 3. 上茶。在规定的时间内，服务员应从客人右侧将茶杯连碟从餐桌上取下放于托盘上，斟至八分满，从客人右侧递上。 4. 铺餐巾。服务员将餐巾打开，右手在前，左手在后，为客人铺在腿上，如客人暂时离开将餐巾一角压在垫盘底下，其他部分自然下垂（重叠餐巾平放在餐位的右边）。
撤筷套	服务员应右手拿起配有筷套的筷子，交于左手，然后右手将筷套拿至筷套的下端，将筷子抽出，筷子标有店名的一面朝上，摆放在筷架上。
收香巾	服务员应左手托盘，右手用香巾夹将香巾从盘中取走。
点菜、介绍	1. 服务员应注意观察客人，在客人看了菜牌一会以后，即主动向前推荐饮品，询问客人是否可以点菜。 2. 在客人点菜时，服务员应主动为客人介绍菜品，推荐特色菜，要有推销意识和艺术，必要时向客人提出合理化建议，考虑菜量大小、食品搭配情况，做好客人的参谋。 3. 如果客人点的菜没有供应时，服务员应对客人致歉，建议点别的菜品。 4. 当客人点完菜后，服务员要接过菜牌复述客人点菜内容，以获得客人确认。

（续）

服务程序	服务规范
点菜、介绍	5. 如果客人要求用标准餐，服务员应立即将菜金标准、人数以及客人要求通知预订员开好菜单后，请客人认可，客人认可后（包括点菜单）到吧台处落单，并由收银员签字，注明下单时间、台号、日期、人数，以最快的速度将订单传到厨房。 6. 客人点完菜后，服务员应推销酒水、饮料，在未上菜之前，应上两小碟开胃小吃，以免客人等而着急。 7. 服务员应将客人所点的酒水填入“酒水单”交给酒水员领取酒水。
上酱油	服务员应将酱油碟从餐桌上取下放在托盘上，斟酱油少许，后将酱油碟轻轻放回原位。
上汤、上菜	1. 服务员在上菜之前，需核对菜品与“点菜单”是否相符，若发现有误应立即通知餐厅主管，核对无误后上桌报菜名。 2. 服务员在上第一道菜后，要将盛有毛巾的毛巾签送上。 3. 服务员在上汤时，要报汤名，主动为客人分汤，分汤在工作台上操作，要求每碗均匀，然后从客人右侧送上，上汤时小碗要垫碟，并且将剩余的汤放在客人餐桌上。 4. 所上的菜需跟佐料的，服务员要先上佐料后上菜。 5. 上生食的刺身时，服务员要用小碟给客人每人一碟芥末，然后再上一壶日本酱油供客人配芥末使用；上锅仔时先上桌后点酒精炉；上铁板类菜品时，要注意提醒客人用口布遮挡一下，以免汤汁溅到身上，铁板类菜两分钟后揭盖；上沙锅时要配专用的细沙锅筐。 6. 注意客人台上的菜是否齐全，若客人等了很长时间还未上菜，服务员要填写“催菜单”，并及时检查有无错单、漏单，若有应及时报告主管，及时通知厨房为客人补烹制。 7. 客人所点的菜若已卖完或暂无材料，服务员要及时告知客人并询问是否换菜，若客人同意，即帮助客人写好菜单，以最快速度交由厨房烹制。 8. 上最后一道菜时，服务员要主动告诉客人菜已齐全，征询客人是否需添加，问清楚何时可以上饭。
餐中巡台时	1. 服务员要及时撤换烟灰缸（超过两个烟头及要更换）。

（续）

服务程序	服务规范				
餐中巡台时	2. 如上需要手剥的菜品时，服务员应先上洗手盅，并讲明用途，以免客人误饮，同时撤换香巾，一餐至少为客人上三道香巾。 3. 服务员应及时为客人更换骨碟，撤走空盘、汤碗，桌面上不能有任何多余的餐具。 4. 服务员应及时为客添加酒水、茶水，斟酒、斟茶全部为八分满。 5. 服务员应做好到位服务：客人起身、入座时要上前拉椅；客人吸烟时，提供点烟服务。 6. 如席间发生意外，服务员要机动灵活，如客人不慎碰洒酒杯，应立即上前在在洒酒处铺一块干净的口布，并帮助客人擦拭；客人的餐巾、筷子、餐具掉在地上应马上为客人更换干净的。 7. 保持餐桌的清洁，如转盘较脏、有污迹，服务员可拿上餐巾纸轻轻擦拭，餐桌上如有杂物，要用夹子将其夹到托盘的骨碟里。 8. 用汤碗上食品时，碗底必须加垫碟。 9. 上水果前，服务员要为客人先换骨碟，从客人右侧送上水果船。 10. 若客人杯中的茶水，长时间未喝，服务员则应主动为其更换一杯。				
客人用完	客人用餐完毕后，服务员可以清理餐桌，顺序为：菜盘→汤碗→汤勺→筷子架→酱油碟→骨碟→印花垫盘，最后征求客人意见撤去杯具上的香巾。				
为客结账	服务员将要结账的客人向主管汇报，主管将账单核对无误后，将账单夹在账夹内，从客人左侧递上请客人结账，并真诚地感谢客人和征求客人意见，填写“客人意见信息反馈表”。				
送客	客人起身离座时，服务员要上前拉椅，并为客人取衣物，提醒客人拿好随身物品，感谢客人并表示欢迎客人再次光临。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐后工作程序及标准

服务程序	服务标准				
客离后	1. 客人走后，服务员应及时检查是否有尚未熄灭的烟头，是否有遗留物品，并整理桌椅以保持餐厅的总体整洁。 2. 清点布巾。服务员应仔细清点客人所用的餐巾、香巾，如有短缺，按规定填写“赔偿单”。 3. 撤台。 （1）服务员应先撤酒具，然后再撤小件餐具（筷子、筷架、酱油碟、毛巾筐、小瓷勺等）最后将客人剩余的菜品倒入专用塑料桶内，将盘子清理干净，连同印花垫盘全部撤至洗碗间洗刷。 （2）服务员应按照铺台布的标准换下一餐使用的台布。				
班后卫生清理	1. 下班后，服务员首先要清理接餐柜及酒水车。 2. 服务员应将洗刷并消毒过的餐具擦拭干净，按“厅面物品配备表”的要求，将其分类定位存放于餐具边柜中，并加盖洁净口布。 3. 服务员应清洗并擦干托盘，更换托盘垫布。				
易耗品的补充	服务员应将牙签、餐巾纸等易耗品按“厅面工作台物品配备表”补充至配备数，并定位摆放。				
收撤餐厅	营业结束后，服务员才能开始将餐桌上所有餐具撤至接餐柜中，并分类摆放整齐并加盖洁净口布。				
撤下当餐台布	1. 服务员应整理台布并折叠整齐。 2. 服务员应将台布送回布草室，并领出下餐所使用的台布。				
换上台布	1. 服务员应遵循操作规范铺好下餐所使用的台布。 2. 服务员应将花瓶、转盘等置于餐台正中。				
结束	服务员将工作完成情况向主管汇报，由主管验收后方可离开工作岗位。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐前、餐中、餐后工作检查程序

服务程序	服务规范				
餐前准备工作检查	在营业开始一小时前，由经理或领班对餐厅进行检查。 （1）检查设施、设备：检查房间内各种设施、设备的运转是否正常，包括照明设备、空调、电话、背景音乐等。 （2）检查后台准备情况：各种备用的餐具及用具是否齐全、充足、整齐。 （3）检查其他设备情况：检查其他设备是否符合宴会通知单要求，包括舞台、讲台、麦克风、音响系统、吧台、鲜花状况等位置。 （4）检查地毯、门、墙壁及房内的装饰物是否干净整洁。 （5）检查员工着装：员工按规定着装，佩戴铭牌，女服务员着淡妆。				
餐中工作情况检查	1. 员工按服务程序和标准进行对客服务。 2. 员工服务过程使用敬语。 3. 传菜员递送物品使用托盘。 4. 服务员接受点菜符合程序。 5. 服务员向客人提供建议进行适时推销。 6. 服务员斟酒按操作标准进行。 7. 客人招呼时，服务员能迅速到达餐桌。 8. 服务员撤换餐具、烟缸及时。 9. 收银台结账迅速，准确无误。 10. 服务员能正确处理客人投诉及突发事件。				
餐后结束工作检查	1. 服务员是否查看桌、椅、地面有无客人遗留物品。 2. 服务员是否在客人走后立即重新布台。 3. 服务员是否按收台标准程序进行。 4. 服务员及时清理工作台，补充必备物品。 5. 各岗位要求做好卫生工作。 6. 前厅、后厨是否关闭水、电开关。 7. 各岗位是否做好交接班记录，交接事宜落实到人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 香巾服务标准与程序

服务程序	服务规范				
小毛巾提供次数	在客人进餐的整个过程中，服务员必须向客人提供四次小毛巾，即当客人入席后送第一次香巾；当客人吃完带壳、带骨等须用手抓的食物后送第二次香巾；当客人吃完海鲜后送第三次香巾；当客人吃完甜食后送第四次香巾。				
派小毛巾	服务员应用毛巾夹把小毛巾从保温箱内取出，放在毛巾篮里，送到餐桌边，再用毛巾夹从客人左边送上，放在客人的毛巾碟内。				
换小毛巾	每次递送之前，服务员必须将原用过的毛巾先撤下，撤走和递送不能同用一把毛巾夹。				
递送小毛巾顺序	服务员在递送小毛巾时，顺序按照先宾后主，女士优先的原则，并使用礼貌用语。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 中餐酒水服务程序

服务程序	服务规范
记住客人酒的品牌	服务员应记住每位客人所用酒水品种。
从主宾开始斟酒	斟酒时，服务员应从主宾开始，首先介绍各种饮品请客人选择，根据客人的选择从其右边将饮料斟至杯中，啤酒和饮料斟至八成。
斟酒注意事项	斟酒时，服务员应站在客人右边，左手托盘或拿擦酒布背在身后，右手拿酒瓶，瓶口距杯口 2～3 厘米，商标朝向客人。
斟酒量	服务员为客人斟酒时，斟酒量应按葡萄酒（红酒）六成，白酒八成，啤酒、饮料八成的规格操作，斟完一杯后将瓶口略提高 1～2 厘米，顺势旋转 45°，用擦酒布将瓶口擦净，依次服务，直至斟完。

（续）

服务程序	服务规范				
斟酒动作	1. 斟酒时，服务员应侧身站在客人右侧，上身微前倾，重心在右脚上，左脚跟稍微抬起，右手五指张开，握住酒瓶下部，食指伸直按住瓶颈，指尖指向瓶口，将右手臂伸出，右手腕下压，瓶口距杯口1.5厘米时斟倒。服务员应掌握好酒瓶的倾斜度并控制好速度，瓶口不能碰到杯口。 2. 斟酒完毕，服务员将瓶口稍稍抬高，顺时针45°旋转，提瓶，再用左手的餐巾将残留在瓶口的酒液拭去。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 铺餐巾和拆筷套服务相关标准和操作程序

服务程序	服务规范				
铺餐巾	当客人入座后，看台服务员应按照先宾后主、女士优先的顺序，站在客人右侧，用双手打开餐巾，然后将餐巾对折好铺在客人双腿上。				
拆筷套	1. 铺完餐巾后，看台服务员再用右手拿起带套的筷子交于左手，用右手打开筷套封口，捏住筷子的后端并取出，摆在桌面上原来的位置。 2. 每次脱下的筷套，看台服务员应握在左手中，最后一齐撤走。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 中餐零点午餐、晚餐摆台程序

服务程序	服务规范
问候客人	服务员应根据时间使用敬语问候客人。
拉椅入座	服务员应双手抓椅背，退后半步，请客人入座，将椅前移至客人舒适为止。

（续）

服务程序	服务规范
引座员 递呈菜单	服务员应把菜单打开至第一页，双手拿着，从客人的右边递菜单。
上毛巾	上毛巾时，服务员应使用毛巾托，从客人右侧服务第一道毛巾，并示意客人：“请用毛巾”。
打开口布 撤筷套	服务员在打开口布，撤筷套时，应本着主宾优先的顺序，动作轻巧，抓住口布上面两角，打开后压一角在骨碟下，然后询问客人是否需要酱油或醋等调料。
点饮料	服务员应询问客人要何种饮料，下单至酒吧。（使用选择疑问句）
上饮料 接受点菜	服务员应按斟酒的要求为客人斟上饮料： （1）站在客人右侧，距客人半步远，身体前倾。 （2）询问客人是否可以点菜了。 （3）问清客人的具体要求。 （4）准确填写订单，不得涂改。 （5）重复订单内容，经客人确认后下订单。 （6）订单一律下至备餐间，由后台人员控制速度。
上菜顺序	服务员应按照冷、热、饭、汤、点心、茶、甜品、水果的顺序上菜。
巡台服务	1. 服务员应及时添酒水，撤脏盘，换烟缸。 2. 两道菜后，服务员应及时为客人更换骨碟，若有浓汁带骨壳的食物及时更换骨碟，并上一道毛巾。 3. 菜上齐后服务员要告诉客人，然后进行第二次推销。 4. 服务员应收下客人不用的餐具。
上茶、水果	服务员应为每位客人送上一杯茶，为点水果的客人送上水果及所需的餐具。
准备结账	服务员应准备好账单（确认客人不再点菜时）。
开牙签盅	服务员应打开牙签盅，把牙签放在桌上，有转盘则放在转盘上。
上毛巾	1. 服务员上毛巾时应使用毛巾托，并征求客人对菜点的意见。 2. 服务员不能催客人，要礼貌地使用敬语。
结账送客	结账送客时，服务员应按以下动作进行： （1）拉椅（要求同上）。

（续）

服务程序	服务规范				
结账送客	（2）检查有无客人遗留物品。 （3）使用敬语。				
恢复台面	客人离开后，回复台面时，服务员应按以下动作进行： （1）收口布。 （2）收玻璃器皿（先收高的，使用托盘）。 （3）收瓷器。 （4）收金属餐具。 （5）清洁台面。 （6）重新摆台。 （7）动作轻巧，不影响其他就餐客人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **餐厅规范礼貌用语标准**

服务程序	礼貌用语
迎宾示意	“您好，欢迎光临＊＊＊＊＊＊！”、“请问小姐/先生几位？是否有预订？”
领位导引	“这边请”
拉椅让座	“您好！很高兴为您服务，请坐”
倒茶、上毛巾、拆筷套	“对不起、打扰一下”、“请喝茶、请用毛巾”
提供衣、包套服务	“打扰一下，帮您套衣（包）套”
接受点菜	“对不起，打扰一下，请问现在可以点菜了吗？”
推销酒水	“请问需要什么酒水？”（饮料介绍以自制为主）
客人到齐	“对不起，请问现在可以上菜了吗？”、“祝您就餐愉快”
席间服务	“对不起，打扰了”（上菜、斟酒、倒茶、点烟、换骨碟、毛巾、烟缸、整理台面等）。
菜肴上齐	“打扰一下，您的菜上齐了，请问还需要添加什么主食？”

（续）

服务程序	礼貌用语				
客人结账	“请您稍等，这是您的账单”、“谢谢”（放上提醒牌）				
请客人填写意见卡	“麻烦您能给我们提点意见吗?”				
拉椅送客、道别	（送客到门外）“再见、请走好！欢迎下次光临”				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **上菜服务程序**

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 传菜员在传菜台上准备好充足洁净、无破损的长托盘和圆托盘。 2. 传菜员应准备好洁净、无破损的餐具。				
传菜	1. 传送冷菜。 （1）传菜员接到订单后，检查订单上是否写清时间、服务员姓名、客人人数、台号和日期。 （2）传菜员应检查订单上是否有客人的特殊要求，如有，马上通知厨师长并将结果告诉服务员。 （3）传菜员通知冷菜间制作冷菜，并保证冷菜在五分钟内送进餐厅。 2. 传送热汤。服务员预计客人用完冷菜后，应将热汤送进餐厅。 3. 传送热菜。 （1）先传高档菜（如鱼翅、鲍鱼、大虾），后传鸡、鸭、肉类，最后传送蔬菜、炒饭类。若客人有特殊要求，则按特殊要求传菜。 （2）传送小吃时，服务员须注意送进餐厅的小吃与热菜之间的搭配，做到搭配一致。 4. 传送甜食。服务员接到订单后，请厨师制作，送进餐厅不得超过 10 分钟。				
整理工作	1. 传菜员将托盘及餐具送洗碗间清洗、消毒。 2. 传菜员及时清理并更换传菜车、传菜台上的口布、台布等。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 骨碟更换处理程序

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 在客人用餐过程中，服务员应随时观察客人的餐桌，当预计需给客人换餐盘时，应立即做相应的准备。 2. 服务员应从边柜中取出干净的餐盘码放在托盘上（一般情况下，每上两道菜为客人换一次餐盘）。				
征求客人意见	1. 服务员左手托托盘，走到客人面前，礼貌地问客人是否可以撤换餐盘。 2. 若客人不同意，服务员应为打扰了客人而道歉；若得到客人允许，则为其更换餐盘。				
更换餐盘	1. 服务员站在客人右侧，用右手将餐盘撤回，放到托盘中。 2. 撤盘时，服务员应将客人吃剩的菜或汤在右边用碗或盘装起来。若客人还要食用，应将餐盘留下或在征得客人同意的情况下将菜并到另一个餐盘中。 3. 服务员应按顺时针方向，从客人右侧为客人更换餐盘。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 更换烟灰缸服务程序

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 服务员应准备足够的烟灰缸，八人座餐桌上须至少摆放两个干净的烟灰缸；十人座或十人座以上至少摆放四个或多于四个烟灰缸。 2. 客人用餐过程中，服务员若发现烟灰缸中有两个烟头或有明显杂物时，必须马上更换。				
实际操作	1. 服务员应用右手的拇指和中指捏紧一个干净烟灰缸的外壁，将右食指搭在烟灰缸边上，从客人右侧将干净烟灰缸盖在脏烟灰缸上面，右拇指、中指捏紧下面脏烟灰缸。 2. 服务员应将两个烟灰缸慢慢拿起从台边一起撤走，放于左手的托盘上，再用同样的手法将干净的烟灰缸摆回餐桌原处。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 服务中特殊情况的处理程序

服务程序	服务规范
听不懂客人的问题	1. 第一次没有听懂客人的问题时，服务员须礼貌地请求客人重复一次。 2. 如确实不懂时服务员应向客人讲明自己没有听懂，请领班或餐厅经理来解决问题。 3. 服务员不得不懂装懂。 4. 服务员再次为客人服务时须向客人道歉。
客人有特殊要求	1. 服务员应礼貌、耐心地听取客人要求。 2. 服务员应将客人的要求及时通知领班或餐厅经理，协助解决。 3. 如不能满足客人要求时，服务员应提出一些其他建议以供客人选择。 4. 服务员应将各种变化及时通知有关的部门和人员，以便作出相应的变化。
服务中出现失误	1. 服务员应马上向客人致歉。 2. 服务员应立即寻求解决办法。 3. 服务员应及时通知餐厅经理或领班。 4. 服务员应采取补救措施，给予客人适当的赔偿。 5. 服务员应再次向客人道歉。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 为有急事的客人服务程序

程　序	服务规范
了解客人情况	1. 引座员了解到客人赶时间时，应礼貌地问清客人能够接受的用餐时间，并立即告诉服务员。 2. 引座员将客人安排在靠近餐厅门口地方，以方便客人离开餐厅。
为客人提供快速服务	1. 待客人就座后，服务员应立即为客人点饮料，并取回饮料。 2. 另一位服务员应立即为客人点食品，推荐制作和服务较为迅速

（续）

程　序	服务规范				
为客人提供快速服务	的菜肴，如果客人已订需要等候时间较长的菜肴时，服务员要向客人说明所需时间，并询问客人是否能够等待。 3. 为客人订好食品单后，服务员应立即将订单送到备餐间，通知传菜员和厨师，客人赶时间的情况及制作服务时间。 4. 在客人要求的时间内，服务员应快速、准确地把菜上齐。 5. 在客人用餐过程中，服务员应不断关照客人，及时为客人添加饮料，并撤空盘，换烟缸。				
为客人准备账单	1. 客人用餐完毕之前，服务员应及时准备账单。 2. 客人结账时，服务员应对匆忙中服务不周表示歉意。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **食物打包服务程序**

服务程序	服务规范				
询问	客人用餐结束时，服务员应主动询问客人是否将剩余的食物打包带走。				
分类打包	服务员应按食物的种类，分门别类进行包装。 （1）食物打包要求速度快捷，服务员应根据客人的要求迅速打包，每份食物打包时间不得超过五分钟。 （2）服务员应使用环保材料的餐盒和背心袋为客人打包食物。				
递送	服务员应将打好包的食物送给客人，或在客人离店时递给客人，并向客人道谢。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 桌面清洁服务流程

服务程序	服务规范				
餐中清理服务	1. 客人用餐过程中，服务员要随时观察餐桌上是否有空盘、空碗或空酒杯。 2. 若发现空盘、空碗或空酒杯，服务员应征得客人同意后及时将其撤掉。				
餐后清洁	1. 客人用完正餐后，服务员应询问客人是否清洁餐桌。 2. 客人同意后，服务员应站在客人的右侧，身体侧站，左手托盘（托盘应在客人的背后，不得拿到客人的前面）。 3. 撤掉的餐具应分类摆放在托盘上。 4. 撤完餐具后，如餐桌上有菜汁迹或其他污迹，服务员应在上面铺一块干净的口布。 5. 客人用完甜食后，服务员应撤掉甜食餐具。				
送客后清洁程序	1. 客人起身要离开，服务员应为客人拉椅，并礼貌地向客人道别，欢迎其再次光临。 2. 撤掉口布，重新摆台，服务员准备迎接下一批客人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 宴会准备与工作流程

❖ 宴会前宴会厅的检查程序

服务程序	服务规范
检查房间内设备设施	（1）在宴会开始一小时前，由经理或领班对宴会房间进行检查。 （2）检查房间内各种设备、设施运转正常，包括照明设备、空调、电话、背景音乐等。
检查摆台情况	（1）检查台形：台形符合订单要求。 （2）检查台面：台面上的餐具及用具干净、整齐、齐全。 （3）检查餐椅：餐椅干净，牢固，摆放整齐。 （4）检查台号、菜单：要求正确无误。

（续）

服务程序	服务规范				
检查后台	检查后台准备情况：各种备用的餐具及用具齐全、充足、整齐。				
检查其他设备情况	检查其他设备，符合宴会通知单要求，包括舞台、讲台、麦克风、音响系统、吧台等位置正确，工作正常。				
检查清洁状况	检查地毯、门、墙壁及房内的装饰物干净整洁。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 大型宴会接待确认流程与规范

操作程序	操作规范
制定接待计划	1. 大型宴会联系人来电话或亲自来酒店询问情况时，工作人员应立即上报经理，由经理或由经理指定人员与对方商谈活动举办事宜。 2. 酒店工作人员应协同活动举办单位策划具体活动安排，制定接待计划草案。 3. 酒店工作人员应与对方共同商定活动安排，并请对方来宾馆酒店考察场地。
确认接待方案	1. 酒店工作人员与客户确定各项价格，如房价、餐价、会议室租用等，有关价格折扣和付款方式经市场部经理批准后方可与对方达成协议。 2. 双方确认接待方案并签字，以保证活动如期按商定要求举办。接待方案的主要内容包括： （1）宴会的名称、标准、性质、出席人数、保证人数、开宴时间、地点、价格及折扣标准。 （2）付款公司、付款方式、订金数额、主办单位、联系人、联系电话及地址。 （3）迎宾要求，横幅、音响要求，设备要求，台型设计和座次安排要求。 （4）菜单及酒水要求。 （5）确定此次宴会跟办人员及其工作内容、要求。

（续）

操作程序	操作规范				
签字确认	1. 重大活动一般请客人在三天内来酒店交一定数额的定金，现金、支票或押信用卡均可。 2. 宴会洽谈人员应请对方来宾馆酒店试餐，确定菜单，如有更改立即通知餐饮部。 3. 宴会洽谈人员应制定“宴会安排表”并抄送有关部门，请各部门指定签收人在“团体安排表签收本”上签字确认，填完的单据在当日抄送有关部门。				
检查落实	1. 跟办人员应检查各项要求的落实情况。 2. 在宴会召开过程中，跟办人员必须始终在现场。 3. 跟办人员应做好资料汇总等工作，交文员存档，并向经理汇报。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 宴会前物品准备服务流程与规范

服务程序	服务规范
准备餐具、托盘	1. 服务员根据宴会的人数，从管家部取回足够的餐具和托盘。 2. 服务员将所有餐具擦拭干净，做到光、洁、干。 3. 服务员将擦拭干净的餐具按不同种类整齐摆放在托盘里备用。
准备口布、火柴、牙签	1. 服务员根据宴会的人数，准备数量充足、平整、洁净的口布，并叠成美观的口布花（主台的口布花或正、副主人的口布花须与其他桌位或餐位的口布花有区别）。 2. 服务员应根据宴会的人数，准备好足量的火柴和牙签。
准备桌号牌	1. 服务员根据“预订单”，准备好数量充足的桌号架，且桌号架须洁净、无灰尘、无污迹、无锈迹、无损坏。 2. 服务员根据客人预订的桌数打印桌号牌的内容，字迹要完整、正确。 3. 宴会开始前，服务员将准备好的桌号牌按标准摆放在相应桌位的台面上。

（续）

服务程序	服务规范				
准备座席卡	1. 服务员根据宴会的人数，准备数量充足的座席卡，且座席卡完好、洁净、无灰尘、无污迹、无破损。 2. 服务员根据客人预订单的内容和要求打印座席卡，且座席卡上客人的姓名准确、字迹清晰。 3. 摆台时，服务员将座席卡按客人的要求摆放在相应座席的台面上。				
准备菜单	1. 根据宴会的标准、人数，厨师长提前列出菜单明细，并让客人核对，得到确认后，确定菜单明细。 2. 服务员按照宴会规格要求打印出菜单后，按标准摆放在台面上（一般宴会正、副主人右侧各摆放一份；在重要宴会上，每位客人右侧都要摆放一份）。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **宴会餐前工作程序及标准**

服务程序	服务规范
参加宴会前例会	1. 前厅会前准备。 （1）前厅服务员要按时到岗，及时签到。 （2）服务员首先自查仪容仪表是否符合酒店规定。 2. 参加餐前例会。 （1）服务员整齐列队，站立时注意自己的站姿是否规范。 （2）例会时，服务员不能交头接耳，必须认真聆听主管的讲话。 （3）服务员要注意当餐自己的工作内容、任务及酒店早晨会内容和昨日或一餐工作总结及考评分数。 （4）服务员要服从主管的安排，如有不同意见可在会后与主管商讨。 （5）服务员要了解当天供应品种及沽清。
铺台面	铺台面时，服务员应该按照以下标准进行： （1）选择尺寸合适、干净，无破损、熨汤平整的台布。 （2）手持台布立于餐桌一侧，将台布抖开覆盖在桌面上，要求台布

（续）

服务程序	服务规范
铺台面	正面朝上，中间折线要直对主位，四周下垂部分相等。 （3）铺好台布后再次检查台布质量及清洁程度，有无破损。 （4）用喷壶将台布的折痕喷平。
放转芯及转盘	放置转芯及转盘时，服务员应该按照以下标准进行： （1）检查转盘是否清洁，转动灵活。 （2）将转芯放在桌子中间，注意转芯的正反面，并且检查转芯是否有噪音。 （3）将擦拭干净，光亮的转盘，放置与转芯上，转盘正面朝上。 （4）要求转盘转动灵活，无噪声。 （5）转盘摆好后，服务员要试转摆放是否均匀。
摆放餐具酒具	摆放餐具、酒具时，服务员应该按照以下标准进行： （1）摆放所有餐具必须用托盘操作。 （2）首先摆好印花垫盘，垫盘距桌边 1.5 厘米，顺时针进行，各垫盘的距离要求等距离，然后将垫盘花纸摆放大垫盘中间，最后将骨碟放在垫盘花纸上，拿取所有餐具时必须拿着餐具边沿。 （3）服务员应在垫盘的右上方摆放汤碗，碗内摆放瓷勺，勺把向左侧，所有勺柄朝向一致，垫盘右上方摆放酱油碟，垫碟小碗、酱油碟之间的距离均为 0.5 厘米，汤碗和酱油碟为一条直线，距离 3 厘米。 （4）在酱油碟右侧 0.5 厘米处摆放筷子架，筷子配有筷套，筷套店徽面向上，套口向下，架在筷架上筷子前端露出 5 厘米左右，筷子左边摆放牙签。 （5）茶碟距桌边 12 厘米，距筷架 0.5 厘米，茶杯倒扣于茶碟上，茶杯把向右。 （6）服务员摆放烟缸时，两套餐位之间摆放一个，鲜花或花瓶置于转盘中心。 （7）酒杯应摆放在汤碗和酱油碟的正前方。
口布折花	将口布折叠成扇形，打开置于骨碟上，正面朝向客人。
餐具整体布局	骨碟摆放匀称美观，整齐，餐具之间都等距离。

（续）

服务程序	服务规范				
摆放椅子	服务员在摆放椅子前，先检查椅子是否稳固并将其擦拭干净无尘，椅背成一条直线，对齐摆放 1/4 椅面深入桌沿。				
开空调、灯光	（1）宴会前须开启空调，使宴会厅温度适宜，大型宴会厅提前 30 分钟开启，小型宴会厅提前 15 分钟开启。 （2）服务员应提前 30 分钟开启宴会厅所有的照明灯光。				
摆台的最后检查	凡是摆台实际操作，服务员应都严格按照以上标准进行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **中餐宴会转盘分菜程序**

服务程序	服务规范				
摆放骨碟	服务员先将与客人数相同的骨碟放在托盘内，然后站在规定的分菜位置，将骨碟均匀地摆放在转盘的边缘。				
上菜、报菜名	服务员从传菜员手中接过菜肴，将菜放在转盘中央，向客人报出菜名。				
分菜	1. 服务员分菜时要站在分菜位置，用分菜勺和筷子进行分菜。 2. 服务员分菜前要先目测一下菜量，然后均匀地将菜肴分到每个骨碟里。 3. 服务员分菜时不要将菜汁、汤汁滴在转盘上。				
为客人上菜	服务员要左手托盘，右手操作，从主宾开始，顺时针方向绕台进行，先撤去上一道菜空盘，再将分好菜的骨碟分别放到每位客人面前的银垫盘上。				
撤空菜盘	1. 服务员从分菜位置将分完菜的空菜盘连同分菜勺，筷子一同撤下。 2. 服务员准备分下道菜的餐具。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 中餐宴会边桌分菜程序

服务程序	服务规范				
准备工作	服务员上菜前，要将分菜台准备好，摆上干净的骨碟。				
上菜、报菜名	服务员将菜放在转盘中间向客人介绍此菜名称，客人感兴趣时，适时向客人介绍此菜的特点。				
分菜服务	1. 征得客人同意后，服务员将菜端至分菜台，分菜台位于副主人右后方一米处。 2. 服务员面向客人进行分菜服务。 3. 服务员按照客人人数将每道菜分成若干份，要求每个餐盘中菜要摆放美观。				
为客人上菜	服务员根据先宾后主、女士优先的原则，从客人右侧为客人上菜。				
撤空菜盘	1. 客人用完一道菜后，服务员应撤掉空盘。 2. 服务员在分菜台上备好另一套干净的骨碟。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 西餐服务流程与规范

服务程序	服务规范
营业前的准备工作	在营业开始一小时前，由经理或领班对餐厅进行检查。 （1）检查设施、设备：检查房间内各种设施、设备运转是否正常，包括照明设备、空调、电话、背景音乐等。 （2）检查后台准备情况：各种备用的餐具及用具是否齐全、充足、整齐。 （3）检查其他设备情况：检查其他设备，是否符合宴会通知单要求，包括舞台、讲台、麦克风、音响系统、吧台等位置。 （4）检查地毯、门、墙壁及房内的装饰物是否干净、整洁。
餐桌、餐具的布置及摆设	前厅服务员要对餐桌、餐具进行布置、摆设，具体要求如下： （1）桌椅归位、对齐，椅子稍伸入桌子，桌子铺设干净的台布。 （2）依所需的数量折好口布备用。 （3）餐叉置口布左边位置，离口布三指处，其末端离桌缘约二指

（续）

服务程序	服务规范
餐桌、餐具的布置及摆设	处，餐叉朝上。 （4）餐刀置口布右边约三指处，其末端离桌缘约二指处，刀口向左。 （5）汤匙置放于口布正上方。 （6）水杯置于餐刀右上角。 （7）早餐使用的咖啡杯、碟置于餐刀右边，离餐刀约二指处。 （8）其他附属品如花瓶、糖杯、盐、胡椒罐的摆置。 1）靠边桌则置于靠边处。 2）非靠边桌则置于中间。 3）按物品高矮次序排列。 4）依序为糖盅、盐、胡椒罐、奶盅。
自助餐服务	1. 领班在餐厅门口迎宾，领位员引领客人进入餐厅；服务区服务员协助入座，将客人衣物放妥；先协助年长者及女士入座，并为小孩子准备高脚椅。 2. 服务员为客人倒水，注意长者是否需要温水，并请教客人是否需要饮料，再指示其自助餐台的位置；如有长者、行动不便者或 VIP 客人，询问是否需要代为取菜或随行服务。 3. 客人取菜回来前，服务员应将客人口布往桌子右侧挪，以利其放置菜盘，入座后再替其将口布摊开。 4. 服务员应按客人用餐人数，交给出纳开主账单，一联餐厅存留，二联交出纳，其他二联夹好置于餐桌上，或同餐券一起置于餐桌中间。 5. 客人用餐时，服务员应随时为其提供咖啡、茶水及其他服务，并随时收取盘碗。 6. 周末、假日客人多时，待客人食用水果、点心、喝咖啡聊天时，服务员应尽量婉转告之提早结账的益处，并请其继续用水果、点心。 7. 客人离开时，服务员应为其拉椅子，取衣物，并感谢光临，领位员及领班应在门口送客。 8. 客人离开后，服务员应收拾桌面。
点菜服务	1. 客人进入餐厅时，迎宾员应亲切招呼，并带引至所预订或适当的餐桌，并帮其入座，代管衣物。 2. 由服务员为客人倒茶水，摊口布，撤走多余的餐具，拔筷套，推

（续）

服务程序	服务规范
点菜服务	荐餐前酒或饮料，然后送“点菜单”至酒吧并领取酒水。 3. 由服务员呈递菜单，推荐菜式及点叫，并以电话通知厨师，再补送“点菜单”，后再取菜。 4. 服务员应依客人所点菜肴摆置餐具，并依序服务。 5. 服务员应适时推荐餐中酒，送“酒单”至酒吧领取酒水。 6. 客人用餐时，服务员在为客人添茶水时，再推销第二杯饮料或酒，并撤走不必要的餐具。 7. 餐后服务员要完全清理桌面，撤走不必要的餐具及调味品，并送牙签、毛巾。 8. 服务员应推荐餐后点心、水果、饮料、饭后酒，并服务之，待客人不再点叫任何东西时，至出纳处准备账单。 9. 客人离去时，服务员应为其拉椅子，代取衣物，在门口恭送，并请教其意见，列为改进事项。 10. 客人离去后，服务员开始收拾桌面。
宴会服务	1. 宴会服务程序与点菜程序同，只是餐前鸡尾酒的服务略有不同。 2. 宴会餐前酒的服务程序： （1）由调酒员负责调酒。 （2）服务员招呼客人并问客人所需点叫的酒水、饮料。 （3）服务员端托盘来回于客人之间，以便收回客人手中的空杯。 （4）客人饮用完毕，服务员再询问其是否还需要。
餐券的收取作业及相关作业	1. 同一团队的餐券贵宾，服务员应尽量将其安排在同一区，并以四人一桌，坐满为止。 2. 服务员应将餐券夹在档案中，以利确认人数及表示此桌有贵宾订位；如无餐券者，将口布移至餐桌右边，表示此桌须开单及有贵宾占用。 3. 以拇指表示是否有空桌位： （1）以 T 字形手势表示：此位客人需要茶。 （2）以 C 字形手势表示：此位客人需要咖啡。 （3）以 W 字形手势表示：此位客人需要水。 4. 服务员应核对餐券日期，签房号者，应请其协助书写房号、姓名。 5. 有餐券而未带者，服务员应开列账单，请于 10:00 前补送，如未送来，则将入房账，但口气必须缓和。

（续）

服务程序	服务规范				
接受单点菜肴（中餐厅也适用）	1. 团队宴会先从主人开始，然后依顺时针方向逐次点菜；如是夫妇或情侣，应以女士为先点菜；如无法分辨主人时，则由先准备点菜者开始，再顺时针方向点菜；若有长者，由长者优先点菜。 2. 客人点菜时，服务员应恭敬挺直站在客人左侧，手持菜单，不可放在桌上，以15°~20°的侧面稍弯腰倾听点叫。 3. 服务员为客人点菜时，代为推荐特别菜或精美菜肴；客人不懂得时，须耐心解释内容，如有不清楚处再请示上司或主厨；如有特别菜肴，应详问记载。 4. 服务员应按出菜顺序将菜品详细记录于“点菜单”上，并复诵之，以确定无误，如有特殊指示也应详加记录。 5. 若有较大团队宴会，服务员可先记录于“座次平面图”上，再予记录于“点菜单”上。 6. 服务员收回菜单，并与客人道谢。 7. 服务员应将点菜单第一联交厨房（先以电话告知点菜内容），第二联送至出纳，第三、四联放在客人桌上，如有特别要求事项，应提醒厨房注意。				
重新布置、摆设餐桌及餐具	客人用餐完毕后，服务员要重新布置、摆设餐桌及餐具，具体操作如下： （1）撤走桌面所有刀、叉、碗盘或其他附属物品，并送至洗碗区分类放置。 （2）如有未使用的奶油、果酱则放回原处。 （3）其他物品，如奶水盅、糖盅等依类归位。 （4）桌面换上干净的台布，如花瓶有不洁处也顺便擦拭。 （5）清理桌面时，如有任何脏东西时，应用托盘接着。 （6）检查椅面是否干净，如有杂物应予清除，检视桌位附近地面是否干净，如有明显杂余物，应捡拾干净，桌椅归位排放整齐。 （7）持一干净托盘，上置备齐的餐具、盘碟，并依规定的餐桌、餐具布置及摆设排放整齐。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 餐厅业务用表

❖ 餐厅服务规格检查表

餐厅服务规格检查表

餐厅：_____ 姓名：_____

序号	检查细则	等级	
		合格	不合格
1	对进入餐厅的顾客是否问候，表示欢迎		
2	迎客是否使用敬语		
3	使用敬语时是否微笑致意		
4	在通道上行走是否妨碍顾客		
5	是否协助顾客入席		
6	对入座顾客是否端茶送巾		
7	是否让顾客等候太久		
8	回答顾客提问是否清脆、流利、悦耳		
9	与顾客讲话，是否先说“对不起，麻烦您了”		
10	发现疏忽或不妥时，是否向顾客道歉		
11	对告别结账的顾客，是否说“谢谢”		
12	接受点菜时，是否仔细聆听并复述		
13	能否正确地解释菜单		
14	能否向顾客提建议，进行适时推销		
15	能否根据点菜单准备好必要的工具		
16	斟酒是否按操作规程进行		
17	递送物品是否使用托盘		
18	上菜时是否介绍菜名		
19	顾客招呼时，能否迅速站到桌旁		
20	撤换餐具时，是否发出过大声响		
21	是否及时、正确地更换烟灰缸		
22	结账时是否迅速无误		
23	是否检查餐桌、餐椅、地面？有无顾客失落物件		
24	是否在送客后马上翻台		
25	翻台时是否影响周围顾客		

（续）

序号	检查细则	等级	
		合格	不合格
26	翻台时是否按操作程序作业		
27	与顾客谈话是否点头行礼		
28	是否能根据菜单预先准备好餐具及佐料		
29	拿送玻璃杯是否叠放？持杯时是否只握下半部		
30	领位、值台、上菜、斟酒的站立、行走、操作等服务姿态是否符合规程		

❖ 餐饮卫生准备工作检核表

餐饮卫生准备工作检核表

区域 / 项目	A 区	B 区	C 区	D 区
桌椅卫生				
地面卫生				
墙围卫生				
档口卫生				
家私柜卫生				
餐车卫生				
其他设施卫生				
洗手间卫生				
门口卫生				
茶水的备充				
餐具的备充				
餐巾纸、菜单铅笔				
打包品的备充				
灯光音乐空调				
商品沽清及变化落实				
员工精神面貌				
合计				

注：以上工作项目每一项不合格扣 1 分，大面积不合格扣 2 分。

❖ 就餐环境检查表

就餐环境检查表

餐厅：_____ 姓名：_____

序号	检查细则	等级	
		合格	不合格
1	玻璃门窗及镜面是否清洁，是否无灰尘、无裂痕		
2	窗框、工作台、桌椅是否无灰尘、无污渍		
3	地板有无碎屑及污痕		
4	墙面有无污痕或破损处		
5	盆景花卉有无枯萎带灰尘现象		
6	墙面装饰品有无破损污迹		
7	天花板有无破损、漏水痕迹		
8	天花板是否清洁？有无污痕		
9	通风口是否清洁？通风是否正常		
10	灯泡、灯管、灯罩有无脱落、破损、污渍		
11	吊灯照明是否正常？吊灯是否完整		
12	餐厅内温度和通风是否正常		
13	餐厅通道有无障碍物		
14	餐桌椅是否无破损、无灰尘、无污渍		
15	广告宣传品有无破损和灰尘污痕		
16	菜单是否清洁，是否有缺页和破损		
17	台料是否清洁卫生		
18	背景音乐是否适合就餐气氛		
19	背景音乐音量是否过大或过小		
20	总的环境是否能吸引顾客		

❖ 菜品反馈表

菜品反馈表

（　　）师傅（　　）月份菜品反馈表

菜　品	点击次数	投诉次数	服务部反馈	点菜部反馈	顾客反馈	备　注

❖ 顾客排号卡

顾客排号卡

日期：　　年　　月　　日

号码：

❖ 贵宾签单表

贵宾签单表

贵宾号		签单形式		贵宾姓名	
日　期	存　入	消　费	结　余	经手人	贵宾签字

❖ 餐费签单月结表

餐费签单月结表

_____月份

顾客名称	单　号	人　数	日　期	金额/元	顾客签字

❖ 顾客意见反馈表

顾客意见反馈表

部门：　　经理：　　日期：

日　期	餐别厅/桌号/包厢	食品名称	顾客意见	看台服务员	厨房当班负责人
备注	1. 按要求填写此表。 2. 如遇当月未反馈顾客意见，餐厅经理也应在表格上说明本月未反馈顾客意见，签名后于每月 31 日下午 17：00 前上缴酒店总部。				

❖ 酒水寄存单

酒水寄存单

顾客姓名：	顾客电话：
酒水名称：	餐厅：
寄存量：	毫升（大约）：
寄存日期：　　年　　月　　日	
寄存期限：　　年　　月　　日	
餐厅领班：	
超过寄存期限，酒店将做全权处理。 顾客签字：	

❖ 餐厅账单

餐厅账单

时　间：　　**收款员：**

营业点：

序　号	项　目	规　格	单价/元	数　量	合　计

❖ 每日工作汇总表

每日工作汇总表

（1）今日收入完成情况：　　单位：　　万元　　____年____月____日

餐厅营收指标	计划完成数	实际完成数	完成比率	完成额度

（2）今日培训情况统计（例会）：

主　题	主讲人	出勤率	参加人	时　间	地　点

（3）客人意见分类统计：

分　类	优　秀	较　好	一　般	差	投　诉	建　议
菜肴						
服务						
环境						
价格						

（4）餐厅收入统计：

餐　别	人　数				今日收入			
	今日	去年今日	至本月今日	去年至本月今日	食品	酒水	合计	人均消费
早餐								
午餐								
晚餐								
宵夜								
合计								

（5）餐饮活动收入统计：

活动名称	起止时间	人　数	累　计	收　入	累　计	占餐厅%

（6）今日出勤情况：

编制人数	例　休	当　值	事/病假	出　差	补　休	年　假	加班原因

（7）需与部门沟通事项：

事项 1	
事项 2	

❖ 购、销、存逐月营业成本结转表

购、销、存逐月营业成本结转表

月　份	菜品名称	购进数	本月营业数	月末结存数	购进成本/元	净营业额/元
1 月						
2 月						
3 月						
4 月						
5 月						
6 月						
7 月						
8 月						
9 月						
10 月						
11 月						
12 月						

❖ 酒水日报表

酒水日报表

No：_____

____年____月____日　　部门：_____

编　号	酒水名称	规　格	单　位	销售数量	实收金额/元	结存数量	数量差额	
								一联吧台存根
								二联财务入账
合计								

制表人_____

❖ 食品原料规格表

食品原料规格表

日期：

编　号	名　称	单　位	规格标准	质量要求	产地及厂家	保质期	备　注

❖ 厨房领料单

厨房领料单

领料部门：　　年　　月　　日　　编号：

食品原料及商品名称	计量单位	需用量	实发量			领货人
			数　量	单价/元	金额/元	

核准人：　　领料人：　　发料人：

❖ 酒店厨房间物品转账单

酒店厨房间物品转账单

转出处＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

转入处＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

用途＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　日期＿＿＿＿

数　量	名称/内容	重　量	单　价	总　价

申请部门主管＿＿＿＿＿＿

❖ 厨房每月安全卫生检查表

厨房每月安全卫生检查表

项　目		检查内容	检查日期（每周择一日）			
			日	日	日	日
一、个人卫生	1	从业人员仪容整洁，并穿戴整洁工作服				
	2	从业人员手部保持清洁，无创伤脓肿				
	3	厨房无闲杂人进入				
	4	未蓄留指甲、涂指甲油、佩戴饰物				
	5	工作中不得任意取食				
	6	洗手设备清洁，并有清洁液、擦手纸				
二、调理场所卫生	1	墙壁、天花板、门窗清洁				
	2	排油烟罩、炉灶清洁				
	3	排水系统良好、清洁、无积水				
	4	地面清洁、无积水				
	5	冷藏（冻）库内清洁				
	6	工作台清洁				
	7	调理器械清洁				
	8	食品原料新鲜				
	9	食品储放温度适当(冷藏7℃,冷冻－18℃)				
	10	切割生、熟食品的刀、砧板应分开使用				
	11	生食、熟食应分开存放				
	12	食品应用容器盛装或包装后冷藏（冻）				
	13	食品、器皿不可直接置于地面				
	14	餐具、器皿洗涤方法、储存场所适当				
	15	抹布清洁消毒				
	16	厨余妥善处理				
三、库房	1	库房通风且温度、湿度、照明良好				
	2	置品架物料排列整齐				
	3	不得存放非原（物）料				

（续）

项　目		检查内容	检查日期（每周择一日）			
			日	日	日	日
四、其他	1	有防止病媒（昆虫、鼠类等）侵入的设施				
	2	紧急照明、避难方向指示灯正常				
	3	消防器具、设备良好				
	4	下班前煤气、电源、水确定关闭				

说明：1. 合格打√，不合格打×。

2. 每周自行检查一次，并请于月底送交安全卫生室。

经理：　　单位主管：　　检查人员：

❖ 餐具用品使用状况登记表

餐具用品使用状况登记表

部门：

类　型	名　称	出库量	存　量	破损量	破损率

❖ 蛋糕预订单

蛋糕预订单

CAKE ORDER FORM

至（To）：_____

从（From）：_____

蛋糕规格 Cake Specification

尺寸（Size）：_____　　形状（Shape）：_____

类型/口味（Type/Flavour）：_____

（具体什么蛋糕）_____

特别需要（Special Requirement）：_____

生日/周年纪念（Birthday/Anniversary）：_____

价格（Price）：_____

取货日期（Date pick up）：_____

取货时间（Time pick up）：_____

备注（Remarks）：_____

接单人（Received by）：_____

预订日期（Reservation date & time）：_____

订单人（Ordered by）：_____

电话（Telephone）：_____

❖ 点心制作规格表

点心制作规格表

点心名称	主　料		配　料		制作要求	盛　器	备　注
	名　称	数　量	名　称	数　量			

❖ 水果拼盘制作规格表

水果拼盘制作规格表

品　名	水果品种	用　量	盛器规格	装盘要求	备　注

❖ 宴会预订更改单

宴会预订更改单

____年____月____日　　编号：

宴会预订号		合同号	
宴会日期			
宴会地点			
公司名称			
更改内容	从	到	
日　　期			
时　　间			
地　　点			
人　　数			
其　　他			

餐饮部经理：　　制表人：

❖ 餐饮部临时客情通知单

餐饮部临时客情通知单

____年____ 月____ 日　　编号：

来宾名称		接待单位	
		来宾人数	
		到店时间	
		离店时间	
		餐　别	
		餐　厅	
		标　准	
		收费办法	

接收人：　　通知人：

❖ 音像设备使用通知单

音像设备使用通知单

____年____月____日

客户名称		使用日期	____年____月____日____时____分
地点			
所需项目			
经手人：_____　　工程部经手人：_____			
注：工程部接通知单后，派人找经手人了解客户具体要求。			

宴会预订部_____

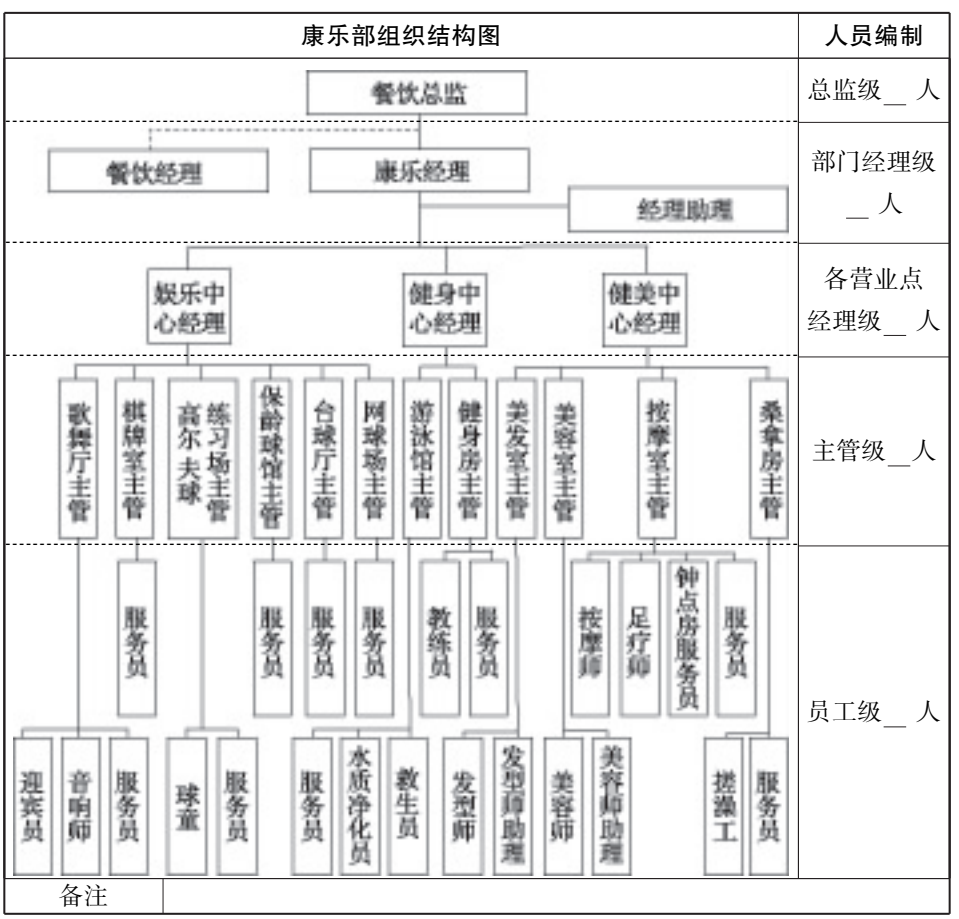
填写人：餐厅服务员

联数：一式二联；（1）一联工程部留存；（2）一联餐饮部留存。

第六章 酒店康乐部管理工具

● 康乐中心制度

❖ 康乐部组织结构图



❖ 康乐部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 主要负责酒店的各项娱乐项目需求以及各项康乐服务项目的设计与研发，并积极配合酒店相关部门建立与健全部门内的各项管理制度、服务规范、质量标准与操作程序，积极配合进行各项目的投资收益统计与汇总。 2. 负责制定与监督实施康乐部的各项服务收费标准，以及制订酒店康乐部各营业点的经营计划，并积极组织与控制各营业点的贯彻执行，负责做好康乐部各服务项目的管理以及优良的对客服务质量，尤其是在康乐部 VIP 客人的开拓与维护方面。 3. 积极协助酒店其他部门努力完成酒店康乐项目部分营销计划的实施，同时还应进行多渠道的信息收集，或者最大限度地与客人保持良好的沟通，获得更多有利于部门工作开展的意见；发现问题，则应立即对其提出改进措施，以便提高部门整体服务水平。 4. 积极配合酒店工程部与财务部做好康乐部各项设施、设备的申购与管理工作，确保康乐部有比较齐全且运行正常的各种康乐设施、设备，配合保安部维护好康乐营业区内的治安管理工作。 5. 负责部门新进员工的业务能力培训、在职人员的绩效考核以及康乐部的收入成本费用预算，同时还需要积极配合上级领导完成其他各项工作任务。				
权力	1. 有权参与酒店的各项经营战略规划制定，并根据部门实际存在的问题提出相关意见和建议；有权对酒店的月度、季度、年度经营计划提出修改意见及完善方法，对于酒店经营项目的进一步开发，也享有较大的参与权与建议权。 2. 拥有对康乐部内部员工的聘请及解聘建议权，同时也具有对违反酒店相关规章制度的个人或部门提请处罚的权力，有权要求酒店其他相关部门对其提供积极的工作配合，也具有组织机构建立以及对本部门员工的绩效考核的权力。 3. 具有自主策划及开展康乐部内部各项工作与活动的权力，同时也具有对酒店其他部门工作的协助与沟通的权力。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部管理制度

项　目	项目内容
质量管理制度	1. 康乐部必须严格执行酒店制定的各项规章制度、工作规范及质量标准，其部门内部的质量管理体系主要实行“逐级向上负责，逐级向下考核”的原则，各部门负责人主要负责本部门质量工作细则。 2. 康乐部所提供的各项服务，既是以客人为主体，大力开展优质服务工作的中心，也是酒店质量管理考核的重要依据。员工作为质量管理工作中最为活跃的要素之一，需要各级领导切实做好基层员工工作，除了不断加强员工的岗位业务技能培训，同时还应多对员工的思想、生活关心，努力完善员工的各项福利待遇，以最大程度地激发他们的工作热情。 3. 酒店内部各级领导都应认真履行酒店制定的各岗位职责，从严管理，始终坚持为客人提供优质服务的原则，严格组织各部门员工执行操作规范与流程，以质量标准为最终目标，加强各项服务前检查，服务中的督导以及服务后的反馈，并以规范化作业确保质量过关，以质量控制操作，使各项服务达到最高标准。 4. 酒店各部门领班与主管都应坚持始终在现场协助办公，以便能时刻对现场服务人员提供指导与咨询帮助，并将部门员工在服务过程中存在的问题及时记录下来，以便进行每月月底的汇总分析。 5. 定期安排组织人员搜集或者征询客人的各种反馈意见，尤其要重视客人的各项投诉意见，这也是对客服务取得关键性信息的重要渠道。 6. 康乐部的工作质量管理，应列入本部门及其他各部门日常工作议事规程当中，并将其作为部门工作例会的重要内容开展讨论，同时还应将其列入对员工以及其他部门领导的考核范围之列。 7. 酒店各部门质管部门必须积极、主动地接受酒店质检部门的督导与检查，还要积极参加酒店召开的各项质量工作会议，严格按照酒店的各项工作部署认真开展部门工作。
工作例会制度	1. 康乐部工作例会制度。 康乐部领班、主管及部门经理，每周必须针对部门内部的各项工作汇报、具体工作落实情况、部门内部存在的各种问题等相关内容安排 1 次相关会议。会议中，康乐部经理应对每周的经营状况、成本费用以及质量管理的分析评估与部门下属进行沟通，同时还需要将酒店总经理对康乐部工作的各项指令下达给下属，以便后期工作的顺利开展。

（续）

项　目	项目内容
工作例会制度	2. 各部门工作例会制度。 康乐部各部门领班应根据每周的具体工作安排以会议的形式，组织本部门的全体员工对一周以来本部门经营管理状况以及存在的各项问题展开讨论，并及时将康乐部经理安排的工作指令、详细工作任务、具体落实时间以及具体要求布置给部门员工。 3. 班前、班后例会制度。 康乐部各部门领班每天必须按时对本部门当班人员召开班前、班后会议。班前会议内容主要涉及到对员工上岗的仪容仪表的检查以及当班工作的具体分配，还有一些需要特别注意的相关事宜及要求；班后会议的主要内容则会涉及对当班工作表现的评估以及存在问题的解决与处理。
安全管理制度	1. 康乐部必须保证各种消防设施、设备齐全，且都能正常运行，营业场所的安全通道，则必须保证其畅通。 2. 康乐部工作人员必须严格执行治安部门制定的各项治安管理条例，对于制造或扰乱治安秩序的人或事，都应根据实际情况采取相关措施或者将其隔离，每天康乐部营业结束以后，应对其内部做好各项安检工作。
康乐部客用物品出租管理制度	1. 康乐部的客用出租物品都应进行分类编号，并摆放整齐、有序，同时还应保持干净、完好无损。对于每位需要租用物品的客人，服务员必须按照相关规定办理租借手续，填写“租用登记单”。 2. 对于康乐部的各类出租物品，都有相应的租借制度，租用者必须在规定的租借时间内归还，若因各种原因而不能按时归还者则应办理相关的续借手续。 3. 康乐部出租的所有客用物品，仅限于在本酒店内使用，一旦，出租的客用物品归还时间已到，相关部门则应立即将其收回，并仔细核查物品的数量以及是否完好。 4. 酒店相关部门负责人应该负责对出租客用物品进行定期检查与保养，如果发现还回的物品有损坏或者数量不足，则应立即安排人员维修或者进行增补更新，以便为更多的客人提供更完好、更正常的客用品出租。
康乐部员工考勤制度	1. 康乐部员工必须严格遵守酒店制定的上下班时间，上岗期间严禁迟到、早退，严格遵守上下班的各项考勤记录。

（续）

项　目	项目内容
康乐部员工考勤制度	2. 康乐部员工同样实行按级考勤责任制，即班组员工的考勤记录由领班直接负责；领班的考勤记录由经理直接负责；所有的考勤记录都应统一体现在“员工考勤表”上。 3. 康乐部相关负责人每月月末都必须对员工的考勤进行汇总，其具体的员工考勤内容有出勤、旷工、事假、病假、婚假、产假、哺乳假、探亲假、迟到、早退、丧假、法定假、工伤假、年度休假和调休等，并安排专人负责统计填写“出勤月报表”，上报部门经理，经理审阅无误，签字通过后，则报人事部，人事部按照其出勤率为其统计、发放每月工资。 4. 康乐部所有员工应遵守国家制定的各项劳动纪律，工作时间内，必须严守岗位，不得随意离岗、串岗；不迟到早退；下班以后，不得在店内无故逗留或者与同事私自换班，任何违反规定的事情，必须与部门领导进行有效沟通。 5. 康乐部员工如果因私事请假，必须事先提出假期申请；如果因病请假，则需持有酒店医务室或者酒店指定医院出具的病假证明，并且还需获本部门经理批准，方可休假。
康乐部器械设备维修保养制度	1. 康乐部的器械设备必须严格按照具体的操作程序进行，值班人员必须负责好各种设施、设备的正常运行，同时还应填写好交接班记录。 2. 康乐部当班人员每天必须按时对设备进行检查，尤其是营业前，必须保证将开机运转调试到最佳状态，若遇障碍，则应立即请工程部及时解决，部门人员每天必须利用非营业时间，做好所有设备的保养。
钥匙管理制度	1. 康乐部早班、中班、晚班的服务人员在进行交接班时，必须做好钥匙的交接工作；如果钥匙丢失，必须及时与本部门经理和保安部负责人联系，在本部门经理及保安部经理共同签字同意后，再配制。 2. 保安部主要负责酒店各部门钥匙的管理与督导，同时各部门也应自觉接受其监督与检查。
康乐部员工培训制度	1. 康乐部所有员工应积极配合人事部及保安部策划组织的各项培训活动及安防演练活动。康乐部管理人员应严格按照分级管理原则对各部门制定相适应的培训计划，以及新进人员的业务技能培训。 2. 康乐部的新进员工，必须遵守酒店制定的“先培训，后上岗”的上岗制度，在人事部岗前培训的素质技能训练基础上，再对岗位的具体业务技能知识通过上岗见习及实践熟练掌握。

（续）

项　目	项目内容
康乐部员工培训制度	3. 康乐部经理主要负责部门新进员工的岗位技能培训，所以，应最大程度地将部门岗位责任、素质要求，以及相关的工作标准及规范还有相应的酒店规章制度等作为其业务知识培训的基础教材，然后通过各种方法将其渗透给每位员工，考核成绩报人事部备案。 4. 康乐部领班主要负责带领及安排新进员工的岗位适应及技能实践。新进员工如果实习通过之后，部门领班应将其考核成绩交到酒店人事部。 5. 康乐部各班组员工则应以现场培训为主，结合日常管理与工作考查为辅的方式不断提高自己的上岗能力，并尽量按计划进行，再加以上级主管的具体指导与教育，不断提高员工业务能力。
康乐部客用更衣柜管理制度	1. 康乐部的客用更衣柜及其钥匙都必须安排专人负责管理，并随时保持其整体清洁、完好无损。客用更衣柜是客人专用的服务设施，因此酒店应该始终坚持专柜专用原则，不得存放任何私人或者除客人以外的其他物品。 2. 当客人需要办理更衣柜服务手续时，相关手续办理人员必须提醒客人，不要存放贵重财物，一旦丢失，概不负责。 3. 康乐部为确保客人更衣柜的使用安全，一旦客人的消费活动结束后，则应立即将钥匙收回，如有需要长期租用更衣柜的客人，相关部门则应为其办理长期租用手续。
卫生管理制度	1. 卫生管理标准： （1）康乐部各种营业场所的走廊、通道等公共区域都必须保证无污渍、无垃圾等影响清洁卫生的东西，此外康乐部的沙发、茶几、桌椅等台面也应保证清洁。 （2）康乐部的地面、天花板、墙面、门窗以及镜面都必须保持洁净无尘；所有餐具都必须保持其无缺口、无水渍、无茶渍，且光亮整洁，完好无损。 （3）康乐部工作人员上岗之前必须保证良好的个人卫生，保持端正的仪容仪态，对客人应大方、热情。 （4）康乐部库房内，必须保持良好的清洁卫生，所有物品应按照酒店相关规定摆放整齐，对于康乐部前厅吧台内的卫生要求，则必须保持干净、整洁，记事本等相关工作用品也应摆放整齐，严禁上班时间将私人物品摆放在营业场所。

（续）

项　目	项目内容				
卫生管理制度	（5）康乐部的健身器械必须每天安排清洁人员对其进行擦拭与消毒；康乐部机房内的卫生，应根据实际清洁程度进行定期清扫；对于保龄球则应定期擦拭、上油、消毒，保龄球鞋则应定期刷洗、消毒，最好保证每周定期进行；对于多功能厅则除了每天正常的清洁以外，如果遇到有大型活动的，则应提前做好各项准备工作，尤其是卫生清洁方面。 2. 卫生检查制。 （1）康乐部的清洁卫生任务主要按照层级管理、逐级负责的程序进行，并且按照相关流程实行定期检查制度，部门经理与主管可以随时抽查，对于存在的问题实施步骤为：先督促，再警告，最后罚款。 （2）相关负责人在进行卫生检查时，若发现有一处不合格，则应对清洁当事人进行扣分，同时如果有因餐具卫生不过关引起的客人投诉，则根据情节严重程度追究责任。 3. 康乐部实行责任落实制。 （1）康乐部的日常卫生清洁，主要由当班工作人员负责，而且还必须将具体的所属卫生落实到班组的每个人，若存在特殊情况，则应由其他人员或者其他部门人员协助当班人员进行卫生清洁，以确保营业场所的卫生清洁以及设施、设备完好无损，且能正常运行。 （2）正常营业时间内，若出现小意外，如餐具打碎、食品或酒水等弄脏了地面或者康乐设施，当班人员则应立即对其进行清理，或者及时联系工程部门，请求维修帮助。				
康乐部球类运动陪练制度	1. 康乐部的球类运动陪练人员必须严格遵守运动场所的各项规章制度，掌握准确的运动规则，当接到陪练任务时，则应礼貌、热情、细致、耐心地为客人指导规范动作，同时还应爱护运动场地及设施、设备。 2. 康乐部球类运动陪练人员必须严格按照酒店规定统一着装，在陪练过程中，必须时刻以客人为主，因此在陪练服务时必须保持精力集中，不得敷衍客人或者擅自退场，全程工作主要听从领班及部门经理的安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部服务质量例会制度

项　目	项目内容				
例会制度 1	1. 康乐部为确保康乐管理经营实现管理民主化，经营集体化，特安排了定期的服务质量例会制。 2. 康乐部具体的服务质量会议时间，酒店可根据康乐部正常营业时间以外的某个时间点再做安排，而服务质量会议的安排时间，最长不得超过两个星期。				
例会制度 2	1. 康乐部服务质量例会均由康乐部经理或主管主持，若主持人因故不能按时出席，则应授权他人，邀请其代为主持。 2. 康乐部服务质量例会的召开是针对康乐部所有员工的，若有员工因为各种原因不能按时出席会议，则需得到部门经理或者主管的批准。				
例会制度 3	1. 康乐部服务质量会议的主持者主要负责向下传达酒店管理部门的各项经营目标以及具体安排，同时还应与参会员工进行良好沟通，积极掌握员工在服务过程中遇到的各类问题，并且同参会人员进行商议，针对部分可立即解决的问题，当即议定。 2. 康乐部服务质量会议的主持人在主持会议过程中，应该积极鼓励先进，表扬优秀表现者，以此提高其他员工的工作积极性与热情度，同时还应将康乐部的近期工作安排具体分布下去。				
例会制度 4	1. 康乐部服务质量会议召开时，积极鼓励人人发言。 2. 会议主持者在讲述本期会议讨论内容时，应该鼓励参会人员针对工作中存在的问题提出个人看法，以及对会议主持者提出的相关议题进行讨论，发表意见。				
例会制度 5	1. 康乐部服务质量会议必须安排专门的内容提要记录人员，以便对会议重点负责记录整理，以期在会议结束之后形成会议纪要。 2. 康乐部服务质量会议纪要，最终应上报康乐部主管或者更高部门领导。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部前厅接待服务流程

服务程序	服务规范
康乐接待员的工作流程	1. 康乐部接待员必须严格执行酒店制定的各项部门规章制度，必须熟练掌握本酒店、本部门的所有服务项目以及相关规定，上岗之前，必须保证统一着装，干净整洁，对客服务一定要积极主动，热情礼貌，面带微笑地为来客提供各种信息问询答案。 2. 康乐部接待员上岗期间主要负责康乐部的所有来电接听，做好每一项预订信息记录，熟记部门康乐项目的具体内容以及客人使用设施、设备过程中的所有注意事项。 3. 正常营业时间内，如遇各种突发事件，接待员有能力独立解决的，应立即予以解决；若实在处理不了，则应立即向上级领导汇报。 4. 客人消费结束离开时，接待员应礼貌地征询其消费意见，客人离开则向客人致谢，并送祝语：“欢迎下次光临”。
康乐部服务员的工作职责	1. 康乐部服务员必须严格执行酒店制定的各项规章制度，营业之前，必须进行自我仪容仪态检查，首先，必须保持穿着干净、整齐的工服，且能熟练掌握对客服务的各项规范及标准，以最佳的精神面貌，即热情、细致、耐心、周到地解决客人的所有问询及服务。 2. 康乐部正式营业之前，部门服务员必须做好所有准备工作，保证康乐部内所有的健身、运动器材都干净、整洁，且运行正常；同时还应提前检查是否有足够干净且已消过毒的毛巾、浴巾以及消毒皂提供给客人，每班都必须定时检查。 3. 康乐部服务员人人都必须能够熟练地操做及使用内部的各种健身器材，以便为消费的客人示范及讲解安全的使用方法。当有客人使用结束后，服务员应立即对健身运动器材进行检查，查看器材是否有损坏部件，对于未复原的器材及时对其进行复原，同时还应对器材进行消毒清洁。 4. 康乐部服务员应时刻注意观察前来消费的所有客人安全动向，尤其是体弱的老年人及小孩，服务员应适时地提醒他们注意休息及器材使用安全，避免因对健身器材操作不慎而造成客人的人身伤害及器材损坏事件的发生。 5. 康乐部服务员应与客人保持良好的沟通关系，认真耐心地倾听客人的各种投诉意见，对有多次被投诉的意见进行分类整理，然后再上报部门领导，进行改善解决。

（续）

服务程序	服务规范				
康乐部服务员的工作职责	6. 康乐部服务员在上班时间若捡拾到客人遗留物品，则应尽快联系其本人并交还给客人，若因故不能联系到失主的，则应立即送交到酒店保安部的失物招领处并进行具体详情登记。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部员工应答服务规范

服务程序	服务规范
目标	1. 康乐部员工在应答客人提出的各种问询时都必须做到及时准确、简明扼要、热情礼貌等，此外在回答时必须面带微笑。 2. 康乐部员工在遇到客人咨询问题时，应尽量给出客人满意的答案，不得以任何借口或理由搪塞或者敷衍客人。
程序	1. 康乐部员工在为客人提供各种应答服务时，首先必须礼貌地接应客人做出的问询示意或者具体询问信息及问题。 2. 当开始与客人正式沟通时，服务员则应轻而快地稍微靠近客人一些，位置上保持在客人的正面或者侧面，与客人之间的距离应该控制在 50 厘米左右，上身尽量保持适度的前倾，双目正视对方，保持良好的聆听状，若需要应诺时，则应该微笑着适度点头；若需要否定时，尽量含蓄地作出回应，但是所有回答，都必须保证语言清晰准确、简明扼要。 3. 如果遇到有关投诉或者批评指责的客人，服务人员首先必须保持冷静，任何时候都不能与客人发生争执，待客人情绪稍微冷静时，再适度地安抚客人情绪，以此缓和彼此间的尴尬以及创造更为信任的谈话气氛。 4. 如果遇到客人对其提供的服务大加赞赏时，服务人员绝对不能回应给客人自我否定类的相关词语，也不能回应给客人太过自负的言语，而应该微笑着感谢客人对其付出的肯定，同时也应感谢客人的惠顾以及赞扬。

（续）

服务程序	服务规范				
要求	1. 康乐部员工必须严格按照酒店提出的各项上岗要求接受及完成每项任务，熟练掌握酒店内的各项服务应酬技巧。 2. 康乐部服务员应按照相关要求在内心为自己牢固地树立“客人永远是对的”的服务理念，以便为客人提供更舒服的消费空间。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部突发事件处理流程

项　目	项目内容
遇见低素质客人的处理方法	1. 康乐部服务员在为客人提供服务过程中，如果遇见低素质客人，有时会将脚放在消费台上，看见这样的情形，服务员可利用收拾台面或者更换烟灰缸的理由对客人行为进行适度干扰。 2. 服务员在干扰客人不良行为时，必须客气、礼貌地加以提醒，切勿大声呵斥或者与其发生任何争吵及身体碰撞。
客人在洗手间跌倒或晕倒的处理方法	1. 正常营业时间，服务员如果遇到客人在洗手间内晕倒或者跌倒，首先应当立即将客人扶起；然后立即通知部门经理。 2. 若客人身体上已经有伤，服务员则应将其搀扶到安全地方，稍作休息，然后通知酒店医务室采用药物进行小小诊治。 3. 如果客人的受伤情况较为严重，服务员则应立即与酒店保安部联系，然后，保安部会安排适当人员将受伤客人送往距离酒店最近的医院就医。
客人遗失物品在场内的处理方法	1. 康乐部服务员在上班时间如果遇到有客人遗失物品在营业场内，若消费客人还未离场，则应立即将物品归还主人。 2. 若客人已经离开，且服务员不能立即联系上客人，则应将其上交康乐部经理，或者交到酒店失物认领处进行相关信息登记，以便客人随时回来确认领取。 3. 当每位客人消费结束，准备离开时，场内服务员都有责任提醒客人携带好随身物品，以免造成后续更多的麻烦。

（续）

项　目	项目内容
客人投诉房间音响效果的处理方法	1. 营业时间内，如果有客人投诉消费场地的音响效果极差或者不能正常满足其消费需求，服务员则应立即将其汇报给酒店设备总控室。 2. 若经设备总控室调试，音响状况仍无明显改善，需要转房，但消费房间恰逢满场，服务员则应礼貌地安抚客人情绪，然后将具体情况汇报给部门经理，部门经理再通知客人，如果有空房则应首先为客人安排转房服务，并且亲自到房间道歉。
客人与员工或酒店利益发生冲突的处理方法	1. 如果在康乐部消费的客人与员工或者酒店利益发生冲突时，服务员在处理冲突时，应尽量用委婉、柔和、谦逊的语言与其沟通，分析情况的利弊。 2. 冲突处理中严禁服务员粗言恶语、态度蛮横，如果服务员在遇到这种冲突而无法独立解决时，则应立即汇报部门领导。
客人不小心摔坏杯子的处理方法	正常营业时间内，如果有客人不小心摔坏了杯子或果盘，服务员首先应用和蔼的语气安慰客人；然后，请客人小心地离开座位，再将地上散碎的玻璃片清扫干净，彻底清扫干净之后，再请客人回到座位，应该给客人一种时刻关心、帮助他排忧解难的人文关怀。
客人醉酒、发酒疯的处理方法	1. 正常营业时间内，服务员如果遇到客人醉酒、耍酒疯等现象，服务员该礼貌地劝其进行醒酒。 2. 如果醉酒客人执意胡闹，服务员则应立即联系酒店保安部，寻求保安人员协助客人离场，然后再联系酒店清洁部，并协助清洁人员对现场进行彻底清理，并迅速将地面擦拭干净。
客人打架、损坏物品的处理方法	1. 营业时间内，如果有客人因故发生争吵或者打架，同时还造成了酒店物品损坏，服务员则应立即向部门领导汇报工作具体情况以寻求最佳处理方法。 2. 部门领导在处理事件时，为了防止事态的进一步恶化，首先应查看客人是否受伤或者是否需要急救诊治，如果有恶意损坏酒店物品的，则应按照相关规定，原价赔偿。
领导签送食品时的处理方法	1. 酒店经营过程中，如遇特殊情况，领导可以签送一些小食品给客人。 2. 服务员将领导签送的小食品送到客人台面前时，应礼貌、热情地向客人讲明赠送缘由，并请客人笑纳。

（续）

项　目	项目内容
开爆啤酒的处理方法	1. 康乐部服务员一般情况下会尽可能地为客人提供更多的服务，如果在服务过程中发生了啤酒开爆事故，首先必须向客人道歉，并请求其原谅；然后再申请重新为客人开酒。 2. 啤酒开爆事故也是在告诫所有服务人员，下次开酒时必须注意正确的开酒技巧及准确的手势，操作正确，减少酒店耗损。
客人所点酒水喝完后的处理方法	1. 酒店正常营业时间，当值服务员如果发现客人所点酒水已经喝完，则可以观察具体情况，适时地询问客人是否需要再加酒水。 2. 如果同一时间部门经理或者其他部门领导也在，当值服务员则不可以直接询问客人是否要加酒水。
客人盛情邀请共舞或共餐时	服务员在为客人服务过程中，如遇到客人盛情邀请其共舞或者共餐时，首先必须礼貌地感谢客人的盛情邀请；然后再婉转地告诉客人，酒店相关规定，服务人员上班时间不能随便参加跳舞和吃东西，否则会受到相关的处罚，并希望客人能够体谅。
客人存在不良动机或行为时	1. 服务员在为客人服务时，如果发现客人存在不良动机或者有什么非分之想，则应明确地拒绝客人，并请其顾及自己的身份。 2. 当向客人表明立场之后，如果对方依然纠缠不休或者进一步骚扰，服务员则应立即请求部门领导临时安排岗位调换，便于避开具有骚扰行为的客人。
出现停电故障时	1. 康乐部正常营业时间内，如果出现停电故障，服务员首先必须在台面增置蜡烛杯，然后在点蜡烛时尽量微笑着抚慰客人情绪。 2. 当酒店工程部抢修电路之后或者启动发电机可以保证正常营业时，服务员应立即将之前增置的蜡烛杯熄灭，移开，以免留下火患。
不小心将酒水洒在客人身上时	1. 服务过程中，服务员如果不小心将酒水洒在客人身上，首先必须诚恳地向客人道歉，然后想办法弥补客人损失，如果经得客人允许，应先对客人衣服上的酒水进行擦拭，且动作必须保持适度轻柔。 2. 如果客人对此非常生气，服务员则应立即请部门领导出面解决，尽量不要与客人发生冲突，如果是客人不小心将酒洒在服务员身上，服务员必须礼貌地向其微笑，表示出不介意、没关系的态度。

（续）

项　目	项目内容
客人对所供食物或酒水不满意时	1. 如果有客人表示酒店为其提供的食物或酒水不是很满意时，服务员首先应上前询问具体原因，找出关键问题，如果属于质量问题，则应立即向客人道歉，然后帮助其更换更好的，再将具体情况汇报给部门经理，并对质量存在问题的食物或酒水送去检验。 2. 如果客人所提出的食物或酒水本身不存在质量问题，只是客人口味问题，服务员应向客人进行耐心地解释，直到客人满意为止。
客人离开未埋单时	1. 前来消费的客人如果没有埋单而径自离开，服务员应上前询问，看客人是否埋单，如果客人没埋单，无论出于哪种目的或理由，都应尽量注意观察客人动向，直到埋单。 2. 如果客人明确没有结账，服务员则应立即请求领导安排人员协助，查看客人的具体去向，如果客人在其他康乐区看节目，应派专人留意，如果客人悄悄离场，则应联系酒店保安部协助埋单。
观看节目表演，担心跑单时	1. 客人更换环境，去观看其他节目时，服务员应熟记客人的外貌特征以及服饰打扮，以及是否在原消费场地留有贵重物品。 2. 服务员必须明确判断离场顾客的身份，是属于自然来客，还是属于司仪或司仪经理的订房客人，若是包房消费客人，则必须保证原消费场地至少留有一位客人。
客人围观于大厅或过往通道区域时	1. 如果有大量顾客围观于大厅或者过往通道，服务员必须礼貌地向客人解释，并请客人主动到客台或者人较少的非服务通道观看节目。 2. 尽量避免因人员拥堵过往通道而造成的各项事故及人员伤害事件的发生。
开单时写错所点品名时	1. 服务员在为客人开单点食品及酒水服务过程中，如果由于笔误写错客人所点品名时，则应立即跟踪查单。 2. 如果所点食品与酒水已经送入房间，服务员应立即向客人道歉，并说明情况，征询客人意见是否需要更换。
无人引领客人进入营业区域时	1. 如果有无人引领的客人进入营业区域，接待人员必须马上问候客人，并询问客人的具体情况，看是否有能够帮助的地方。 2. 接待人员应为客人介绍一些本酒店本部门的特色服务以及消费情况。

（续）

项　目	项目内容
发现客人正在吃槟榔时	在接待客人时，如果发现有客人正在吃槟榔，服务员应该主动将槟榔盒垫上纸巾，并上热毛巾给客人。
管理人员被熟客拖住无法离开时	1. 如果部门管理人员进房后，被熟客拖住一时无法离开时，服务员则应灵活机智，并寻找合适的理由或借口帮助管理人员顺利脱身。 2. 任何时间，任何情况，服务员都必须多观察，注意帮助管理者冲破困围。
火警预报发生时	1. 当康乐部的火警预报发生时，首先，所有工作人员都必须保持冷静，尽可能地安抚客人情绪，然后了解客人的消费情况。 2. 工作人员应请求其他同事的协助，注意观察客人动向，以免跑单。 3. 工作人员应快速通知酒店保安部，并准确地告知火警发生的具体地点以及火情，必要时，可以利用就近的灭火器材，控制火势。 4. 工作人员应在将现场内的所有电源全部切断。如果火势继续蔓延，工作人员则应立即配合保安人员以及酒店领导快速引导客人向安全通道撤离，以免造成严重的客人损伤。
客人打架、斗殴时	1. 正常营业时间内，如果遇到客人打架斗殴事件，服务员第一时间应通知就近的保安部工作人员，以便能够及早地控制斗殴场面，防止事态的进一步扩大。 2. 保安人员赶到之后，首先应详细了解事件的起因，并尽快将事态的经过上报部门主管或经理，并由管理人员具体安排协调，进行不同级别处理，一般性质的轻度冲突的处理，主要以口头调解，以中间人的立场劝慰双方心平气和地解决。 3. 当打架斗殴的程度到达中度时，保安人员应以最快的方式控制双方，并尽快将打架斗殴者进行人身隔离，并安排适当的人手对其进行控制，以免再度引发冲突。 4. 当打架斗殴的程度到达重度时，保安部应尽量将事态控制住，尤其是发生一些流血事件时，更应采取各种急救措施，如果在打架斗殴事件中，有损坏酒店物品的，则应照价赔偿。
不法分子突然闯入时	1. 正常营业中，若有不法分子突然闯入，服务员首先必须保持冷静，然后联系保安部，或者拨打 110 报警。 2. 服务员应尽可能将事情的发展及时汇报给部门主管或经理，以便更好地安排员工进行安全防备，采取有效的应对措施。

（续）

项　目	项目内容
警务人员例行检查时	1. 正常营业时间，如果有警务人员前来例行检查，所有服务人员都必须保持镇定，切勿慌乱，对于消费的客人，也应做好安抚工作，防止跑单。 2. 例行检查结束，服务员领班必须将具体情况汇报给部门主管或经理，同时，还应调亮灯光，播放轻音乐，以舒缓、轻松的方式为客人提供服务。
有人因不同状况出现休克或死亡时	1. 正常营业时间内，如果有客人因为某种原因或者状况出现休克或死亡，当班服务员必须立即通知保安及相关人员保护现场。 2. 服务员应拨打 110 报警电话以及拨打 120 急救电话，在危险情况发生以后，最好不要移动现场的任何物品、病人及尸体，对于发生意外的地方，最好加注标记，以免闲人进入。
咨客开错卡时的处理方法	1. 服务过程中，如果出现了咨客开错卡的情况，服务员必须向部门经理汇报，并请经理将此卡取消。 2. 若不能取消已开错的房卡，服务员应与订房人进行沟通，看预订客人是否考虑转房。
如何处理客人擅自拿取酒店器具	1. 在服务过程中，遇到有客人擅自拿取酒店的各种器具，服务员首先必须委婉地向客人讲明酒店各项规定，所有器具一律不予赠送。 2. 如果客人执意要将其拿走，服务员则应立即上报部门经理，并请其出面处理解决。
如何处理客人向工作人员敬酒	当有客人向工作人员敬酒的情况，首先，工作人员必须婉言谢绝，并向客人表明谢意；其次，借机为其他客人服务，以此来避开客人的注意力。
如何处理客人拒交开台定食费用的情况	1. 当有客人因为种种理由或借口拒交开台定食费用时，服务员首先必须礼貌地向客人解释清楚酒店的相关规定以及具体操作，而且是开台时直接跟配的，不能随意取消。 2. 如果有些客人坚持拒交，服务员应立即汇报上级领导。
如何处理客人所点歌曲不存在的情况	1. 在康乐部的 KTV，如果客人所点的歌曲不存在，服务员应向客人道歉，并向其解释不存在的原因。 2. 如果客人不介意，服务员可以帮助其选择同类型适合客人的歌曲及音乐。

（续）

项　目	项目内容
如何处理客人提问而不知道答案的情况	1. 如果客人提出的问题，服务员无法立即回答或者完全不清楚如何解答时，则应先道歉，再寻求领导或同事的帮助。 2. 服务员必须注意的一点是，即使不太清楚回答的细节，但绝对不能以直接否定的话语告知客人。
如何处理客人的粗鲁与无礼	1. 对于客人的粗鲁与无礼，服务员尽量不要与客人正面冲突，应尽量避开客人。 2. 适当的时候，服务员可以试图用客人不太关注的话题引开其注意力，并向主管或经理申请暂时调离岗位。
如何对待自带酒水与食物的客人	1. 一般情况下，酒店及康乐部等消费场地是绝不允许有客人自带酒水与食物进入的，如果服务员在为客人提供服务时，发现这一现象，则应向客人解释清楚酒店的相关规定，如果客人执意要带进去，服务员必须马上与部门领导沟通，并请其亲自出面解决。 2. 如果经理与其协商，最后可以适当收取一定的服务费，并在酒单上必须注明收费的标准。
如何处理客人打破玻璃问题	1. 如果有客人在消费期间打破了酒店玻璃，服务员应立即对现场进行清洁，并且将客人带到相对安全的地方。 2. 如果现场清洁完毕之后，还有各种异味，则应喷洒空气清新剂对空气质量进行改善。
如何处理假酒问题	1. 如果客人在消费期间发现为其提供的属于假酒，服务员必须立即向其道歉，然后安排人员为其更换新酒，并亲自为客人试酒，以期得到客人的谅解。 2. 经理应该将假酒事件进行总结，并以书面报告的形式将其交予酒水供应商换取真酒，同时还应提醒酒吧注意供货商的来货渠道与质量。
如何对待客人损坏酒店财产	1. 如果有客人在消费期间损坏了酒店财产，现场必须留一服务员，另外一服务员应将具体情况汇报该区经理。 2. 经理到达之后，应耐心向客人解释相关赔偿制度，如属于贵重物品，则应照价赔偿，若客人不愿意承担赔偿责任，则应立即通知保安将其送到公安机关。

（续）

项　目	项目内容				
如何处理客人物品遗失问题	1. 如果出现客人物品遗失，服务员应立即通知部门经理，并请该段负责人在现场等候经理及保安的到来，同时，经理必须积极配合保安部人员仔细检查客人去过的每一处，然后询问客人都曾与哪些朋友一起去过哪里，做了什么。 2. 经理应对本班组的服务员进行检查与询问，并通知保安员，对服务员的储物柜进行检查，如最终均未找到，保安员必须做好寻找记录，以便有线索的时候随时联系客人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **康乐部婴儿看护服务流程**

服务程序	服务规范
提出看护要求	1. 康乐部正常营业时间内，如果有客人提出婴儿看护服务时，康乐部服务员必须问清楚客人的姓名、房号以及需要提供照看服务的具体时间及要求，然后根据相关事宜解释说明。 2. 申请婴儿看护服务，申请人必须清楚填写“婴儿看护申请单”，其具体内容主要包括申请人的姓名、房号；看护服务的具体时间及地点；看护对象的姓名、年龄、性别、健康状况以及申请人的紧急联系方式。 3. 申请信息确认之后，服务员应请申请人亲自签名，并交予看护部门主管签字。
确定看护人选	1. 在确定看护人选时，看护部门主管必须根据看护婴儿的具体情况与申请人进行沟通，并根据其具体要求，选择合适的看护人选。 2. 申请人在为自己的孩子选择合适的看护人时，也应尊重看护者的自愿性，同时还应保证对待孩子要有爱心，有足够丰富的经验。 3. 当看护人员确定之后，看护人必须严格遵守相关看护制度，规范操作，着装干净，并由看护部门主管带领其与看护申请人见面沟通细节问题。
看护婴儿	1. 对于婴儿的看护，看护人必须携带相关看护申请及具体收款单按时到指定的看护地点，并注意将客人特意嘱咐的问题记录清楚。

（续）

服务程序	服务规范
看护婴儿	2. 在对婴儿的看护过程中，看护人必须小心谨慎，对婴儿照顾应全心全意，不随意离开；不给婴儿乱吃东西；尽量避免让婴儿接触一些较危险的物品，同时还应将申请看护人的联系方式记录清楚，若在看护期间，婴儿突发疾病或者出现其他意外，能够立即联系到申请者本人。
交还婴儿	1. 婴儿看护服务结束时，看护人应主动向申请人汇报整个看护过程、婴儿的整体情况及后续需要注意的相关事宜，然后再按照具体的收费标准，将填好的“收款单”交给看护申请人。 2. 申请人将“婴儿看护申请单”亲自交给楼层领班，领班再将其放入婴儿看护档案内；与此同时，还应将“收款单”交到前厅收银处入账。
注意事项	1. 康乐部婴儿看护有需要特别注意的地方，即不对 18 个月以下的婴儿提供看护服务，若有看护需要的客人，则应至少三小时之前提出申请。 2. 提供看护婴儿的人员必须是受过专业训练的人，在照看婴儿的过程中，必须百分之百地照看孩子的精神状态以及人身安全。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 康乐部工作沟通与协作制度

项　目	项目内容
部门内部的沟通与协作	1. 康乐部必须严格遵守酒店制定的各项规章制度，对于内部工作的沟通与协作必须保证员工相互之间的良好关系，每天必须有例会安排，并且按时对本部门的预订情况进行通报，合理地安排部门内部各岗位人员工作。 2. 康乐部门内部员工必须紧密配合，做好各项技能培训，严格服从各岗位领班的统一安排与调配，相互合作。

（续）

项　目	项目内容
康乐部与餐饮部	1. 康乐部必须按照每天的经营情况，认真填写所需的“酒水申领单”、“香烟申领单”，还应到餐饮部为本部门配备充足的酒水饮料。 2. 如果发现有没有开封的酒类及饮料，已经出现变质、变味等状况，康乐部应提前通知餐饮部酒水处，并由酒水处负责调换或者清退。
康乐部与财务部	1. 财务部负责对康乐部的各种酒水及饮料的毛利润进行核算，同时积极配合加强对康乐部的各项成本费用控制管理。 2. 康乐部与财务部沟通良好的同时，也就保证了酒店的各项收入全盘进仓。
康乐部与管家部	1. 管家部与康乐部的良好沟通与协作，保证了康乐部的地毯清洁、玻璃清洗以及部门内部所有的家具上蜡保养等；同时还保证了康乐部摆放的所有盆景配置。 2. 康乐部与管家部的良好沟通与协作，保证了康乐部部门内所有布草的及时清洗与更换。
康乐部与人事部	1. 康乐部可以根据其内部工作需要向人事部提出用工申请，人事部同时也会负责对部门新进员工进行在岗技能培训。 2. 康乐部可以按照部门内部岗位需求以及人事部的工作安排，负责做好部门之间员工岗位的调整及培训，及时对本部门按照规定进行考勤统计与汇总，并做好本部门员工的技术等级评定考核审核审报，然后再上报人事部。 3. 康乐部若有员工因故需要离岗、离职或者解除劳动合同的，则应严格按照酒店的人员流动相关政策，积极配合人事部办理员工的离职手续。
康乐部与工程部	1. 康乐部员工必须严格遵守相关规定自觉接受工程部组织的各项设施、设备使用及保养知识技能培训，定期对本部门内的设施、设备进行检查，确保设备正常运行。 2. 如果康乐部接有大型活动时，则应提前一周联系工程部，以便工程人员亲临现场并对活动中心的所有设施、设备进行全面检查，若在检查过程中发现隐患，则应立即对其进行维修保养，以便及时解除安全隐患。

（续）

项　目	项目内容				
康乐部与保安部	1. 康乐部在正常营业期间，如果发现有可疑人员或者反常的事件，在迅速做好各项监控工作的同时，还应立即与保安部联系，同时应积极、主动地与保安部联合负责对易燃易爆品的安全管理以及消防器材的检查与维护。 2. 康乐部应积极、主动地接受保安部对治安消防工作的督导与检查，自觉组织内部员工参加保安部开展的各项治安消防演练，以此来提高部门全体人员的安全防范意识及保安业务技能。 3. 康乐部应积极响应保安部对康乐部提出的各项工作建议，同时应对其提出的问题进行及时整改，并应将整改具体情况汇报给保安部。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **康乐部多功能厅婚典服务流程**

服务程序	服务规范
预订	1. 康乐部多功能厅服务人员在接到客人的婚典服务预订之后，首先，必须将此项服务的具体收费情况介绍给客人，若客人确认之后，服务人员必须将客人举办婚典的具体时间、参加人数、新人相关信息详细地记录下来，再上报经理。 2. 康乐部服务人员在对客人的特殊需求进行信息核对时，首先必须与客人核对具体情况，详细了解客人是否有婚典上的特殊要求，如地域风俗、习惯讲究等，然后根据其具体内容，作好记录，最后请客人填写协议，交付押金。
设施、设备安排与检测	1. 康乐部负责人必须按照客人预订的具体情况，为其联系婚礼主持人、摄像以及其它各种现场设置安排，当“预订单”开出之后，则应立即将相关情况记录在案。 2. 康乐部已经安排的负责婚典仪式的工作人员，必须提前半小时到达多功能厅，对到场人数以及新人的具体情况与特殊要求再着重了解，备齐所有需要的设施、设备，并保证其都能正常运行，所有设施都已到位。

（续）

服务程序	服务规范				
注意事项	1. 当客人到达多功能厅之后，主持人与承办人应热情、礼貌地招待客人入厅就座，并随时配合其工作安排。 2. 婚典开始之前，主持人应向客人简要介绍婚典进行过程中需要注意的问题以及大概的婚典进程，以确保婚典的顺利进行。 3. 婚典顺利结束之后，婚典负责人应立即通知前厅收银员，按照预订单上的具体收费标准，打单结账。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 康乐项目服务流程

❖ 美容、美发服务流程

项　目	项目内容	
美容、化妆服务	岗前准备工作	1. 美容、化妆服务室的工作人员每天上岗前必须进行自我仪容仪表检查，保证仪态端庄大方，干净整洁，符合酒店的岗位形象要求。 2. 工作人员必须精神饱满地做好各项迎客准备，将所有必需的用具擦拭干净，准备齐全，以确保所有设施、设备及化妆工具的完好有效。
	迎宾	1. 工作人员在迎宾时，必须礼貌、热情，始终面带微笑。 2. 在迎接客人时，若客人需要摘帽脱衣，工作人员应主动、礼貌地将客人的衣帽挂在衣帽架上或者将其存放在更衣箱中，然后将客人带领到化妆椅前。
	服务细则	1. 美容师在开始为客人服务时，应先用消毒皂将双手彻底清洗干净，然后再用酒精棉球消毒，当客人落座之后，先与客人进行良好沟通，确定了客人的美容及化妆需求之后，再为其准备所需的化妆器具。

（续）

项　目	项目内容	
美容、化妆服务	服务细则	2. 化妆正式开始，美容师应先将喷雾清洁机打开，对客人的面部进行彻底清洗，再用大、中、小三种型号的刷子对脸部进行打圈，同时还要用大、中、小三种型号的吸管将脸部毛孔中的污垢吸出来，然后再用海绵轻轻将其擦拭干净。 3. 将客人面部的污垢擦拭干净之后，美容师应在客人的面部均匀地涂抹按摩油进行按摩，然后根据每个客人不同的皮肤特点，为其擦抹不同的面膜，并用棉球遮盖眼睛，用纱布遮盖脸部，约20分钟后，擦去客人脸上的面膜，轻轻涂些爽肤水，选用电热棒对客人面部进行先热后冷的皮肤收缩处理，最后再用营养霜进行短时间面部按摩吸收。 4. 客人做完美容表示要结账时，服务员应主动将账单递给客人，客人准备离开时，必须主动地提醒客人：“请携带好随身物品。”
	送别客人	1. 服务员将客人送到前厅大门外，并亲切地送上祝福语：“请您慢走，欢迎下次光临。” 2. 客人离开之后，服务员应立即对美容、化妆服务室的场地进行清扫及整理，并将客人使用过的毛巾及围布进行彻底更换，并将干净的毛巾、围布以及美容、化妆器具进行消毒，为下一批客人的到来提前准备。
美发服务	岗前准备工作	1. 美发室工作人员每天上岗前必须进行自我仪容仪表检查，保证仪态端庄大方，干净整洁，符合酒店的岗位形象要求。 2. 工作人员必须精神饱满地做好各项迎客准备，将所有必需的用具擦拭干净，准备齐全，以确保所有设施、设备的完好有效。
	迎宾	1. 工作人员在迎宾时，必须礼貌、热情，始终面带微笑。 2. 在迎接客人时，若客人需要摘帽脱衣，服务员应主动、礼貌地将客人的衣帽挂在衣帽架上或者将其存放在更衣箱中，然后将客人带领到理发椅前。

（续）

项　目	项目内容					
美发服务	理发服务	1. 剪发结束后，服务人员应再为客人清洗一遍头发，为客人洗发时，必须将水温调至适度，再用适量的洗发液轻轻揉动发梢，顺势为客人进行一次头部按摩，且按摩的力度必须控制到适宜。 2. 头发冲洗干净之后，服务人员应用一块干净的干毛巾将客人的头发轻轻拭干，然后再递给客人一块温度适宜的微湿毛巾，请客人擦脸，如果是男士，理发师须戴上口罩为其修面；如果是女士则应询问是否需要修眉，但无论是修面还是修眉都必须小心使用剃刀，以免对客人造成不必要的伤害。 3. 修面或修眉结束后，服务人员还应征询客人是否需要做脸部按摩，如不需要，美发师应直接对客人进行头发的吹风定型，定型结束，则应让客人自己照镜对比，若客人还有不满意的地方，则应为客人提供发型修补，直至客人满意为止。 4. 理发完毕，若客人再无其他服务需求，美发师应为客人清除身上粘着的头发。清理干净之后，客人表示要结账，服务员应主动将账单递给客人，客人准备离开时，必须主动地提醒客人：“请携带好随身物品。”				
	送别客人	1. 服务员将客人送到前厅大门外，并亲切地送上祝福语：“请您慢走，欢迎下次光临。” 2. 客人离开之后，服务员应立即对理发室内的场地进行清扫及理发器具的整理，并将客人使用过的毛巾及围布进行彻底更换，并将干净的毛巾、围布以及理发器具进行消毒，为下一批客人的到来提前准备。				
备注						
负责人		直接领导		所属部门		
编制人		审核人		批准人		
编制日期		审核日期		批准日期		

❖ 游泳池服务流程

服务程序	服务规范	
游泳池、休息区、更衣室环境服务细则	营业前准备	1. 康乐部游泳池服务区内的服务员必须将游泳区内的所有设施、设备摆放整齐，检查救生设备及器材是否正常，同时还应对泳池周边配套设置的卫生间、沐浴室、更衣室以及休息区的清洁卫生进行彻底清洁。 2. 服务员对于泳池的池水应进行彻底规范化处理，不但要将池水表面漂浮的杂物以及池边的污垢彻底清除，还应保证池水的质量与温度符合相关标准。
	迎接客人	1. 康乐部游泳池服务区的服务员必须熟练掌握泳池的各项服务设施、设备的操作标准，熟悉泳池内各种设施的具体位置以及相关的救生常识，对待客人应当积极主动，热情礼貌。 2. 客人到来时，服务员应热情接待，并根据客人的具体要求为客人办理相关的登记手续，以及为客人安排合适的泳前服务设备和游泳客用品的售卖与发放。 3. 康乐部游泳池服务区的服务员应积极配合康乐部前厅收银员的各项账目工作，同时也负责为客人发放更衣柜钥匙，并带领客人熟悉内部区域环境。
	其他相关服务	1. 游泳区内更衣室的服务员遇到前来更衣的客人，首先应礼貌地查验客人的手牌，然后根据客人的手牌将客人带到其更衣柜处，然后帮助客人打开更衣柜，并提醒客人更衣结束后应锁好更衣柜，然后自行离开。 2. 如果客人更衣完成，服务员应立即为客人递上干净的热毛巾，并注意提醒客人最好选用冷水淋一遍全身，以增强自身抵抗力。客人需要洗浴时，服务员应将客人带领到浴区。 3. 客人的泳前沐浴完成，在下水之前，泳区服务员必须提醒客人先适当做一些简单的热身运动，以防止下水之后出现抽筋而导致溺水事故。 4. 客人游泳结束后，需要进行一段时间的休息，以恢复体力，这时，服务员应该适时地为客人更换干净毛巾及浴巾，也可以主动询问客人是否需要一些小食品或者酒水、饮料；此外，还应将客人休息区附近的地面水分擦拭干净，以防客人滑倒。

（续）

服务程序	服务规范	
游泳池、休息区、更衣室环境服务细则	其他相关服务	5. 客人游泳期间，泳区服务员必须时刻注意做好客人的安全维护工作，即随时注意查看台面或地面是否有水渍，防滑垫是否都安放到位，垫脚巾是否足够场内客人的使用；如果有带小孩的客人，服务员应提醒其注意小孩的看管安全，并将游泳注意事项明确告知客人；服务过程中如果发现有饮酒过量或身体不适的客人，则应立即上前劝阻，若客人执意要下水，则应给予充分的关注，以免发生意外。 6. 所有客人在游泳期间，区内服务员必须全区进行安防巡逻，对于泳区内的所有设备运行情况仔细查看，若发现故障，则应立即报修，同时，区内的救生员必须时刻关注游泳客人的情况，一旦出现险情，则应立即施救。 7. 客人游泳结束洗浴完毕之后，服务员应引领客人到更衣室进行再次更衣，更衣结束，准备结账离店时，服务员应热情、礼貌地征求客人给出一定的服务意见，并将客人提出的具体建议整理记录下来，然后将其上报给部门主管。
	办理结账手续	1. 客人游泳结束，需要办理结账手续时，服务员应带领客人到康乐部前厅结账处结账，前厅收银员应配合客人要求的结账方式为其办理结账手续。 2. 当客人结完帐准备离开时，服务员必须主动提醒客人：“请携带好您的随身物品，请您慢走，欢迎下次光临”等祝语。
游泳池的清洁消毒和急救服务流程	工作前准备	1. 游泳池的清洁消毒人员与急救员在上岗前，必须按照相关规定做好自我仪容仪态的检查，必须保证仪表端庄大方，衣着干净整洁。 2. 清洁消毒工作前，服务人员必须将各类消毒清洁用品准备齐全，然后检查各种急救设备是否都能正常工作，且对区内的卫生清洁及检查程度必须保证其符合酒店标准。
	清洁消毒步骤	1. 清洁消毒人员必须对游泳池的水面及水底进行吸尘处理。 2. 清洁消毒人员必须对水质进行化验，并根据其具体的化验结果，适度投放一定剂量的安全清洁剂，使水质的pH值达到净化标准值范围，即控制在6.5～8.5，含氯

（续）

服务程序	服务规范				
游泳池的清洁消毒和急救服务流程	清洁消毒步骤	0.6mg/L 左右，室内游泳池的水温最好控制在 28℃左右，儿童池控制在 30℃左右。			
	急救细则	1. 游泳区的救生员在岗期间，必须时刻注意观察客人的水中游情，若发现有客人在水中已经非常不舒服或者呼救，则应立即下水施救。 2. 救生员在对客人进行施救过程中，首先必须严格按照急救的相关操作规范及标准进行；其次，必须确保被救客人的人身安全，施救的同时，应尽量保持施救动作的规范，且应耐心、礼貌地为客人提供急救服务，不能非分地进行一些不轨行为。			
	客走之后	1. 游泳的客人离开之后，清洁消毒人员应立即对泳池及客人更衣室进行彻底清洁，并将必需的所有客用消耗品增补齐全。 2. 清洁消毒人员对场地清洁消毒结束后，应再对泳池场内的各种设施、设备仔细检查，调整水泵运转，查看泳池内的各个排水渠道是否畅通，查看场内所有照明系统以及门窗是否关好，以确保泳区财产及消防安全。			
	宾客游泳须知	1. 每天泳池的大众营业时间是固定开放的几个小时，如果有预约的 VIP 客户或者持有会员卡的客户可以优先进入场内。 2. 进入游泳池的客人必须严格遵照泳池的相关规定执行。凡进入游泳池者，首先必须进行淋浴；然后再脚过消毒水池一遍。若患有心脏病、皮肤病、沙眼病、空腹或者饮食过饱的客人，请勿进入池内；12 岁以下儿童，必须由监护人陪同或者带领方可入池。 3. 为了客人的人身及财产安全，客人在消费期间尽量不要携带贵重物品，或者可以申请保险箱存放，否则一旦丢失，酒店概不负责。 4. 客人在消费期间，必须严格遵守泳池相关警示牌警示的内容：请勿在游泳池潜水或者跳水；请勿在游泳池边追逐打闹或者进行一些妨碍他人正常活动的游戏。			
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 棋牌室服务流程

服务程序	服务规范
营业准备	1. 棋牌室服务员必须严格按照酒店的相关规定做好各项营业前准备工作，应对自我的仪容仪表进行检查，必须保证仪表大方端庄、干净整洁。 2. 棋牌室服务员应对棋牌室内的各项设施、设备，做好卫生清洁工作。
迎接客人	1. 棋牌室服务员在迎接客人时，应始终面带微笑，并对于客人的任何询问都应该保持积极主动、礼貌热情的作答。 2. 当客人对需要消费的项目确定之后，服务员应将客人带领到确定后的项目消费包厢。
提供相关服务	1. 客人落座之后，服务员应先递送温热的小毛巾，再为客人摆放提前准备好的棋牌。 2. 按照客人的具体服务需求，服务员应为客人提供所需的食品、酒水、饮料以及各类棋牌的细节服务，如果客人已经开牌，服务员则应适时地退出包厢，但不要走远，可站在包厢门口，随时准备为客服务。 3. 在客人活动过程中，包厢服务员应每隔 15 分钟进房巡视一遍，看客人是否有什么需要，并根据情况适时地为客人添加茶水或饮料。
办理结账手续	1. 客人消费结束后，包厢服务员应对棋牌的完好程度进行仔细检查，若有缺少或损坏，则应立即向部门领导汇报。 2. 包厢服务员应将“消费单”以及相关的“赔偿单”一起交给客人，当客人确认之后，再办理相关的结账手续，对客人的赔偿必须开具相关的票据。
送别客人	1. 客人消费结束离开时，包厢服务员应将客人礼貌地送到大厅门口，并送祝语“谢谢光临，欢迎下次再来”，并微笑着，行注目礼。 2. 客人走后，包厢服务员必须立即清场，若发现有客人的遗留物品，则应立即交还客人，若已经联系不上客人，则应将其交给部门经理，并在规定的时间内做好再次迎客的各项准备。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 健身房服务流程

服务程序	服务规范
上岗准备	1. 康乐部健身房服务人员上岗前，必须按照酒店相关规定对自身的仪容仪表进行检查，确保端庄大方、干净整洁。 2. 服务人员应做好健身房的各种清洁工作以及对健身房内的各类健身器材及设备进行全面检查，并将其调整到最佳位置。
为客人办理登记	1. 健身房服务人员在接待客人或者为客办理登记时，必须礼貌热情，积极主动，尽可能多地使用礼貌用语与客人沟通交流。 2. 如果是住店客人需要健身，服务人员必须礼貌地请客人出示房卡，并对客人的详细入住信息进行核对，确认无误后，应耐心、细致地为客人介绍健身项目、收费标准以及相关注意事项，然后再为客人开具详细的消费项目账单以及消费时间。 3. 如果不是住店客人，服务人员则应耐心细致地为客人介绍服务项目、收费标准以及相关注意事项，然后再为客人开具详细的消费项目账单以及消费时间。
提供健身服务	1. 当客人登记且办理完消费手续之后，服务人员首先应该向客人发放干净、温热的毛巾以及更衣柜的钥匙，之后，再将客人带领到健身器处，如果是初次光临的客人，应逐一对健身器材及设备的使用方法及性能进行详细的介绍。 2. 当客人开始健身运动时，服务人员可适当播放一些较为舒缓的音乐或者电视节目。对于场内客人的健身情况，服务人员应细心观察，并在巡视过程中帮助指导客人正确地使用健身器材以及提醒客人在健身过程中应该注意的地方。 3. 对于场内垃圾或者客人使用过的毛巾，服务人员应及时清理或者帮助其更换。若客人在运动间歇休息时，服务人员应积极、主动地为客人递送干净的毛巾，然后再根据客人的具体需要为其提供茶水或饮料。 4. 客人健身运动结束之后，服务人员应为客人准备好淋浴需要的各种物品之后，再将客人直接引领到淋浴室。
办理结账手续	1. 健身结束，客人若表示要结账时，服务人员应及时在客人的消费账单上注明具体的健身长，然后交予客人过目。 2. 客人查看账单准确无误后，服务人员应带领客人去收银台办理结账手续，并开具相关收费票据。

（续）

服务程序	服务规范				
送别客人	1. 当客人离开时，服务人员应礼貌地将客人送到门口，再送上祝语：“请您慢走，欢迎下次光临。” 2. 客人走后，服务人员应立即回到健身房，并对客人使用过的健身器材进行清洁消毒，调试整理健身器材与设备，准备迎接下一批客人。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **桑拿房服务流程**

服务程序	服务规范
办理登记	1. 当客人确定桑拿服务后，桑拿室服务员首先必须积极主动、热情礼貌地与客人打招呼，并向客人详细介绍桑拿室的所有服务项目、收费标准以及相关的注意事项等。 2. 桑拿室服务员在为客人办理登记手续时，必须注意一下几点： （1）如果属于住店客人，则应礼貌地请其出示房卡，然后按照房卡在系统中的记录仔细核对客人的相关信息，核对无误后，为客人发放毛巾与手牌。 （2）如果不属于住店客人，则应详细地为其介绍所有的服务项目、收费标准以及相关的注意事项，然后根据客人的相关信息，进行登记，发放毛巾与手牌。
提供相关服务	1. 当客人在康乐部前厅登记后，服务员应根据客人的手牌将客人带领到相应的更衣柜前进行更衣，更衣完毕再将其领入淋浴区，当询问清楚客人对水温的具体要求之后，再帮其将水调试到最佳温度。 2. 当客人进入桑拿房后，服务员应向客人具体介绍浴区的所有浴种以及各种设施、设备的具体操作方法、具体位置以及功能特点。 3. 客人在蒸桑拿的过程中，服务员应随时注意观察桑拿房内的温度及客人情况，同时还应负责检查设施、设备的运行是否正常。

（续）

服务程序	服务规范
提供相关服务	4. 当客人从桑拿房出来之后，服务员应立即为客人递送干净、温热的毛巾，然后等客人淋浴结束后，服务员应主动帮助其更换浴衣，若客人有按摩需求，则应将其带领到按摩室为其提供按摩服务；如果客人需要到休息厅稍作休息，服务员则应适时地为客人提供茶水或饮料。 5. 当客人按摩或者休息好以后，再没有其他服务要求时，服务员可帮助打开更衣柜，协助客人更衣，当客人准备离开时，必须提醒客人携带好随身物品。
办理结账手续	1. 客人蒸完桑拿之后，如果表示要结账，服务员必须将客人的手牌收回，然后交予前厅收银处，协助客人办理结账手续，并为其开具相关的消费票据。 2. 当客人离开时，服务员应礼貌地将客人送到门口，再送上祝语：“请您慢走，欢迎下次光临。”
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 按摩室服务流程

服务程序	服务规范
岗前准备	1. 按摩室服务员必须严格按照酒店相关规章制度执行，上岗之前，必须进行严格的自我检查，保证自己的仪容仪表端庄大方、干净整洁，符合上岗的具体要求。 2. 上岗前，服务员应打开窗户或者换气扇进行通风，对室内环境以及设施、设备进行清洁，整理按摩床，把工作过程中所需的物品放在指定位置，并配齐所有的营业必需品。 3. 服务员应对按摩室、客用品以及所用布草的消毒情况进行检查，如有破损或者消毒不彻底的用品则应及时更新与增补。
迎接客人	1. 按摩室迎宾人员必须积极、主动地问候客人，并在迎宾过程中，始终面带微笑。

（续）

服务程序	服务规范				
迎接客人	2. 当客人进入营业大厅后，服务员应将按摩室的服务项目表递给客人，询问客人具体的消费项目，当客人将选择的服务项目确定之后，服务员则应带领客人前往更衣室更衣。				
进行按摩服务	1. 当客人更衣结束后，服务员首先要将客人带领到提前收拾好的按摩室，并帮助客人轻轻躺在按摩床上，帮助其盖好毛巾被。 2. 按摩师应将双手用消毒皂清洗干净，将具体的按摩时间设置好，再对客人的按摩需求进行询问沟通，当确定了客人的需求之后，再打开计时器，按照具体的按摩操作标准为客人按摩，具体按摩手法可根据客人的不同的体位进行变化。 3. 按摩师在为客人按摩期间，同时还应适时地询问客人意见，了解客人的感受，以便能够用合适的力度与正确的姿势为客人服务。 4. 按摩结束后，按摩师必须用干净的毛巾将客人身上的按摩油擦拭干净，然后告知客人的具体按摩时间，再为客人递上一条干净的热毛巾并为客人做好更衣前一切服务工作。 5. 消费结束，如果客人表示要结账时，服务员应礼貌、主动地将客人的消费账单递送给客人，然后帮助客人顺利结账付款；当客人表示要离开时，则应主动帮客人更衣，并提醒客人携带好随身物品。				
结束服务	1. 服务员将客人送到前厅大门外，并亲切地送上祝福语：“请您慢走，欢迎下次光临。” 2. 当客人离开之后，服务员必须立即对客人使用过的按摩床进行清洗、消毒，更换用过的布草，以便为下一批客人的到来提前准备。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 歌舞厅、KTV 包房服务流程

服务程序	服务规范
歌舞厅服务流程	1. 营业前准备。 （1）康乐部歌舞厅服务员必须严格按照相关的岗位规定执行，即上岗前保证仪容仪态端庄大方、干净整洁，最好在上岗前 10 分钟到达工作场地。 （2）上岗前，服务员应打开窗户或者换气扇进行通风，对室内环境以及设施、设备进行清洁，把工作过程中所需的物品放在指定位置，并且配齐所有的营业必需品。 2. 迎宾。 （1）歌舞厅迎宾员在迎接客人时必须始终面带微笑，同时还应主动询问客人之前是否有过预订，若有，则应将客人带领到预订的具体位置，若没有，则可以将客人带到客人较为满意的位置。 （2）在迎宾过程中，迎宾员必须始终保持积极主动、热情大方的态度，然后要将客人安排在客人中意或者提前预定好的包厢或散桌。 3. 询问客人服务要求。 （1）歌舞厅服务员在为客人服务的过程中应主动介绍歌舞厅的具体情况、节目安排、相关设施的操作方法等相关内容，对于客人的要求应仔细倾听，并将客人的要求准确地记录下来，当客人说完之后，或者点完酒水后，服务员应清楚地将客人所点内容重复一遍，以便客人确认。 （2）服务员必须礼貌地为客人服务，服务过程中对于客人的询问，回答必须准确、简明扼要。 4. 提供相关服务。 （1）客人在消费过程中，服务员应随时观察客人的桌台，如果发现客人的食品、酒水及饮料快用完时，则应主动询问是否需要添加，如果客人需要，则应将酒水单递给客人，客人确认点完之后，服务员应用托盘轻轻地将酒水、食品端送给客人，然后报出客人所点的品名，并请客人慢用，若客人暂不需要服务，则适时离开。 （2）服务员还应注意，适时地对客人的桌台垃圾进行清理，以便保持桌台清洁。 5. 办理结账手续。 （1）客人消费结束，明确表示要结账时，服务员应主动将客人本次的消费账单递给客人，以便其确认消费额度。 （2）客人确认消费账目之后，服务员便可以询问客人本次的付款方式，并为其办理相关的结账手续，然后开具票据。

（续）

服务程序	服务规范
歌舞厅服务流程	6. 送别客人。 （1）如果客人消费结束，准备离开时，服务员应提醒客人携带好随身物品，并将客人送至康乐部前厅门外，并送祝语：“请慢走，欢迎下次光临。” （2）如果前来消费的客人不是本店住客，准备离开时，服务员应帮助其安排出租车，然后将客人送上车之后，为客人致上祝语：“请您慢走，欢迎下次光临。” 7. 清理桌台。 （1）客人离开之后，服务员应立即对客人使用过的桌台进行清理，并且仔细检查是否有客人的遗漏物品，若发现，则应立即交还客人或上交部门经理，再对其进行妥当处理。 （2）服务员应彻底清扫场地，整理桌椅，做好一切准备，迎接下一批客人。
KTV 包房服务流程与规范	1. 营业前准备。 （1）KTV 包房服务员每天上岗之前都必须提前 10 分钟到达岗位，而且在先对自己的仪容仪表进行自查，确保自身仪态端庄大方、干净整洁。 （2）KTV 包房服务员应对自己所负责 KTV 包房的整体环境卫生及音响设备进行正常性能测试，并要积极配合音响师检查音响设备是否存在性能故障，对包房内的照明系统、空调以及风扇运转进行仔细检查，看是否都能正常工作，对于包房内的门窗、电视、音响、计算机、卡拉 OK 机以及工艺饰品等所有设施、设备进行消毒清洁，然后再摆放好烟盅、果签盅及餐牌等。 2. 迎接客人。 （1）当有客人来到 KTV 包房区时，迎宾员必须热情、礼貌地向客人问好，然后仔细询问客人之前是否有过预订，并根据客人的回答帮助其办理相关登记手续。 （2）如果前来娱乐的客人为住店客人，服务员则应请其出示具体的房卡，然后登记姓名及房号。 3. 提供 KTV 包房服务。 （1）康乐部 KTV 包房服务员必须按照相关规定，在客人未进包房之前，以标准站姿站立于自己所负责的包房门外等候客人的到来，当迎宾员将客人带来之后，包房服务员则应主动帮客人开门，然后行鞠躬礼，致欢迎词。

（续）

服务程序	服务规范
KTV 包房服务流程与规范	（2）当进入包房的客人落座之后，KTV 包房服务员首先应该为客人逐次打开需要的设备，如计算机、电视、卡拉 OK 机等，同时还应通知 DJ 房对应开机，若前来的客人不太会用点歌器和计算机，服务人员则应向客人详细介绍，并进行示范。 （3）当客人能够熟练使用设备或者操作时，服务员则应询问客人是否需要消费食品或者酒水，并相应地给出一些合适的建议，客人确定之后，服务员应以最快的速度为客人送上食品或酒水；若客人不需要，服务员则应静静地退出包房，在包房门外随时听候客人吩咐。 4. 巡查、清理 KTV 包房。 （1）KTV 包房区内，每间包房的服务员都应该不定时地对自己负责的包房进行巡查，适时地对桌面进行清理，将客人用完的杯具、器具等随时撤走，然后询问客人是否还有别的需要，若没有，则退出房内。 （2）KTV 包房服务员在服务过程中还应该具备足够的能力妥善处理以下问题： 1）KTV 包房内如果正在使用的音响设备突然出现故障，服务员则应先安抚客人情绪，然后再通知 DJ 房管理人员前来处理解决。 2）如果消费的客人在包房内呕吐，服务员则应立即对呕吐物进行清理，然后帮客人拿干净的温热毛巾，并为客人准备热开水。 5. 办理结账手续。 （1）客人消费结束，明确表示要结账时，服务员应主动将客人本次的消费账单递给客人，以便其确认消费额度。 （2）客人确认消费账目之后，服务员便可以询问客人本次的付款方式，并为其办理相关的结账手续，然后开具票据。如果客人要离开时，服务员则应提醒客人携带好随身物品，并将客人送至康乐部前厅门外，并送祝语：“请慢走，欢迎下次光临。” 6. 清洁、整理 KTV 包房。 （1）当客人离开后，包房服务员应立即对包房内的设施、设备进行检查，如查看遥控器、麦克风等小件设备是否齐全或者损坏。 （2）服务员应将包房内的计算机、电视、空调等所有电器关掉，然后再对整体卫生进行清洁，并通知 DJ 房进行关机。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 球类活动室服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 球类活动室服务员必须严格按照酒店的相关规定做好各项营业前准备工作，首先应对自我的仪容仪表进行检查，必须保证仪表大方端庄、干净整洁。 2. 服务员应对球类活动室内的所有设施、设备以及球体进行消毒清洁，做好卫生清洁工作。
迎接客人	1. 球类活动室服务员必须熟练掌握球类活动室的各项服务设施、设备的操作标准以及规范动作，对待客人应当积极主动，热情礼貌。 2. 当客人到来时，服务员应热情接待，并根据客人需要的具体球类活动项目为客人办理相关的登记手续，然后带领客人到具体项目的活动地点，配合客人做好运动前的更衣准备，并带领客人熟悉内部区域环境。
网球场服务准则	1. 营业准备。 （1）康乐部网球场服务员上岗前必须进行必要的自我仪容仪态的检查，并保证仪容仪态端庄大方、干净整洁。 （2）网球场服务员应负责网球场内整体的环境卫生，如定时对网球场内的更衣室、休息区、淋浴室及卫生间进行消毒清洁。 2. 迎接客人。 （1）网球场迎宾员在迎接客人时，必须保证礼貌热情，积极主动，且能详细地为客人介绍球场内设施、设备的具体开放时间、服务项目以及相关注意事项。 （2）网球场内服务员还应为客人提供干净的毛巾以及更衣柜钥匙等相关客用品，然后再将客人带领到之前选定的场地。 3. 提供相关服务。 （1）当客人开始运动时，提出需要服务员陪打，服务员则应认真提供陪打服务，并且根据客人的球技掌握好输赢程度，以此提高客人的打球兴趣；如果同时来的是几个人，服务员则应按照标准站姿服务于一旁，以便能够更好地为客人提供捡球服务。 （2）客人在休息时，服务员应适时地为客人提供及时的面巾、饮料或茶水等服务。 （3）客人打球结束，服务员应主动征询客人意见，如客人是否需要淋浴，客人肯定的话，则应引领客人到淋浴室，并将提前为客人准备好的毛巾和拖鞋、浴巾及毛巾递给客人。

（续）

服务程序	服务规范
网球场服务准则	4. 办理结账手续。 （1）活动结束，客人若表示要结账时，场内服务员应及时在客人的消费账单上注明具体的活动时长，然后让客人过目。 （2）客人查看账单准确无误后，场内服务员再带领客人去收银处办理结账手续，并开具相关收费票据。
台球厅服务准则	1. 岗前准备。 （1）康乐部台球厅服务员上岗前，必须进行良好的自我仪容仪态检查，并保证仪容仪态端庄大方、干净整洁。 （2）康乐部台球厅服务员应负责做好整个台球厅的卫生清洁工作，对球杆、球台的台面、台边进行消毒清洁，并查看是否完好无损，台球个数是否齐全。 2. 迎接客人。 （1）台球厅服务员应积极主动、礼貌热情地迎接每一位客人，同时还负责帮助客人进行登记，引领客人到指定球台。 （2）如遇客满情况，服务员可以与客人沟通，安排客人先排队或先进行一些其他项目的休闲活动。 3. 提供相关服务。 （1）客人开球后，如果需要教练或陪练，服务员可与前台联系，并帮助其安排适当的人员，如果一起来了多位客人，服务员则应配合为客人计分，码球、拾球、定位以及提供杆架等相关服务。 （2）客人休息时，服务员应迅速清理台面，并且为客人递送干净毛巾，及时添茶加水，加饮料等。 4. 办理结账手续。 （1）活动结束后，客人若表示要结账时，台球厅服务员应先对厅内的设施、设备进行检查，查看是否齐全，完好；然后在客人的消费账单上注明具体的活动时长，再让客人过目。 （2）客人查看账单准确无误后，服务员应带领客人去收银处办理结账手续，并开具相关收费票据。
保龄球场服务准则	1. 保龄球场服务员主要负责为客人办理相关的活动登记手续，然后协助其更换保龄球专用鞋袜；待客人更换好鞋袜之后，再带领客人

（续）

服务程序	服务规范				
保龄球场服务准则	到指定球道，并且还应将计算机打开以便向客人详细介绍活动规则及相关注意事项。 2. 客人在选球过程中，服务员必须细致耐心地向客人介绍球的重量，然后主动征询客人意见，并向其进行最佳推荐。若客人需要服务员陪打时，服务员必须把握好礼让的程度，意在让客人保持理想得分，适时地对客人鼓掌致意。 3. 客人休息期间，场内服务员应及时为客人提供毛巾、面纸或者饮料和水；活动结束，当客人准备离开，则应协助其做好最后的消费结账以及离开时必要的提醒服务。				
高尔夫球场服务准则	1. 选择高尔夫球活动的客人，当办理好所有的入场活动手续之后，服务员首先必须打开照明设备，并且提前为客人准备好球和球杆，然后带客人进入球场。 2. 客人在打球时，服务员应按照规定站立于指定服务位置，随时等待客人吩咐，并适时地为客人提供一些中间服务，如添茶加水、加饮料、递毛巾等。 3. 当客人活动结束以后，服务员应协助客人顺利结账，最后必须将客人租借的球和球杆完好地收回。				
送别客人	1. 客人消费结束离开时，场内服务员必须将客人礼貌地送到大厅门口，并送祝语“请慢走，谢谢光临，欢迎下次再来”，并微笑着，行注目礼送别。 2. 客人走后，场内服务员必须立即清场，若发现有客人的遗留物品，则应立即交还客人，若已经联系不上客人，则应将其交给部门经理，并且在规定的时间内做好再次迎客的各项准备。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 康乐部业务用表

❖ 康乐部预订表

康乐部预订表

日期 _____ 星期 _____

时间 _____ 人数 _____

活动名称 _____ 活动地点 _____

联系人姓名 _____ 联系电话 _____

活动内容及要求：
备注：

填表人：

❖ 康乐部贵宾娱乐记录表

康乐部贵宾娱乐记录表

贵宾姓名	卡号	身份证号码	日期	项目	人数	时间		持卡人签名	经办人	备注
						起	止			

❖ VIP 免费康乐预订委托单

VIP 免费康乐预订委托单

<table>
<tr><td>客人姓名</td><td></td><td>身份证</td><td></td></tr>
<tr><td>房号/公司</td><td></td><td>免费活动人数</td><td></td></tr>
<tr><td>免费活动要求</td><td></td><td>免费活动时间</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">免费服务要求：</td></tr>
<tr><td>接待部门</td><td></td><td>批准者</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">变更/取消记录</td><td>预订销售处批准</td><td></td></tr>
<tr><td>服务场所签收</td><td></td></tr>
<tr><td>预订员</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">备注</td><td>预订日期</td><td></td></tr>
<tr><td>输入日期</td><td></td></tr>
</table>

经办人：已确认（　　）　　未确认（　　）

❖ 康乐部当日工作情况汇报表

康乐部当日工作情况汇报表

____月____日

项目 汇报内容	工作情况		工作情况	
考勤	上班时间	姓名	下班时间	姓名

钥匙物品交接情况	早班	中班	夜班
	交收	交收	交收
	备注：	备注：	备注：

检查情况	设备设施检查	
	电源切断	
	门窗检查	
	消防安全	
	客人活动意见反馈	
	若其他项目有问题请注明	

说明：若无任何问题，请写“一切正常”，并由当班人员签字。当班负责人签字：

❖ 康乐部团队包场预订委托单

康乐部团队包场预订委托单

No

单位			
预订日期			
联系人		联系电话	
活动时间		参加人数	
活动项目		安排场所	
结算方法		服务要求	
直接付费		茶水饮料	
转账		教练指导	
其他		其他	
收费标准		优惠折扣	
预付定金		批准者	
变更/取消记录 经办人： 日期：			服务场所签收： 预订员： 预订日期： 输入日期：

经办人：已确认（　　）　　未确认（　　）

❖ 康乐部客用更衣柜长期租用登记表

康乐部客用更衣柜长期租用登记表

No

客人姓名		会员(房号)卡号码	
联系地址		联系电话	
活动场地		租用时间	
更衣箱号码		备注：	
批准者			
发放钥匙数量		经办人	
收取押金数额			
日期			

❖ 顾客消费卡

顾客消费卡（正面）					
日期 （Date）		时间 （Time）		订房人 （Booked by）	
台/房号 （Table/room number）		咨客 （Consult guest）		转台/房 （Change Table/room）	
……					
日期 （Date）		时间 （Time）		订房人 （Booked by）	
台/房号 （Table/room number）		咨客 （Consult guest）		转台/房 （Change Table/room）	
KTV 服务员				DJ 员	
酒水部 （Drink Department）	出品项目 （Produce Item）	数量 （Quantity）	落单时间 （Time of order）	送到时间 （Time of Received）	传送人 （Delivered by）

顾客消费卡（背面）

.....

厨部（Kitchen department）	出品项目（Produce Item）	数量（Quantity）	落单时间（Time of order）	送到时间（Time of Received）	传送人（Delivered by）
其他：					
备注：					

❖ KTV 服务检查卡

KTV 服务检查卡（正面）

房号_____客到时间____ 时____分

看房 DJ 签名

主 DJ	工号	副 DJ	工号	附 DJ	工号

KTV 会客检查表

检查项目	第一次	第二次	第三次
礼节礼貌	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
房间气氛	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
服务态度	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
台面卫生	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
地面卫生	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
洗手间卫生	好□ 差□	好□ 差□	好□ 差□
检查时间	时 分	时 分	时 分
经理签名			

总控设备检查表

音响	视频	扬声器	总控签名
正常	正常	正常	

KTV 服务检查卡（背面）

地面卫生 （干净程度）	好□	差□	服务配套设施 （色盅、杯、烟盅）	好□	差□
门卫生 （干净程度）	好□	差□	电器卫生 （TV、功放、电脑）	好□	差□
配套摆设 （杯、纸巾、色盅）	好□	差□	照明系统 （是否损坏）	好□	差□
器皿卫生 （杯具）	好□	差□	洗手间卫生设施 （洗手液、绿化）	好□	差□

DJ 签名		检查人	

DJ 送客记录

迎宾签认_____

❖ KTV 部营业前查房表

KTV 部营业前查房表

（KTV Department Room Check List）

区域 Area：　　评级标准：好 Very Good(　)　一 般 Good(　) 差 Bad(　)

日期：Date

项目 / 房号	门卫生(干净程度)	地面卫生(干净程度)	沙发、茶几(干净程度)	房内家私柜(干净程度)	器皿卫生(杯具)	电器卫生(电视、功放、计算机、音响)	照明系统(是否损坏)	配置设施(杯、烟盅、杯垫、垃圾桶)	消防设施(灭火器、防毒面罩)	洗手间卫生、设施(洗手液、纸巾、绿化)	值房人签名	备注

检查人签名：　　当值经理签名：

❖ 酒店监督卡

房号（Room number）：
订房人（Name of the room booked）：
客人姓名（Guest Name）：
开房时间（Room opening time）：
转房时间（Change room time）：Time of room changed
跟房经理（组）（Room service manager）：
当区部长 Area（Supervise）：
值房服务员（On duty staff）：
看房 DJ 员（DJ service）：
埋单时间（Time to pay a bill）：
埋单人员（Name of the person receiving bill）
结帐方式（Check-out manner）：
客人离开时间（Time of leave）：
拾房服务员（Name of cleaner）：
埋单时房间人员 （Name of staff in the room when the bill been pay for）
备注：   楼面经理签名： （Floort manager）

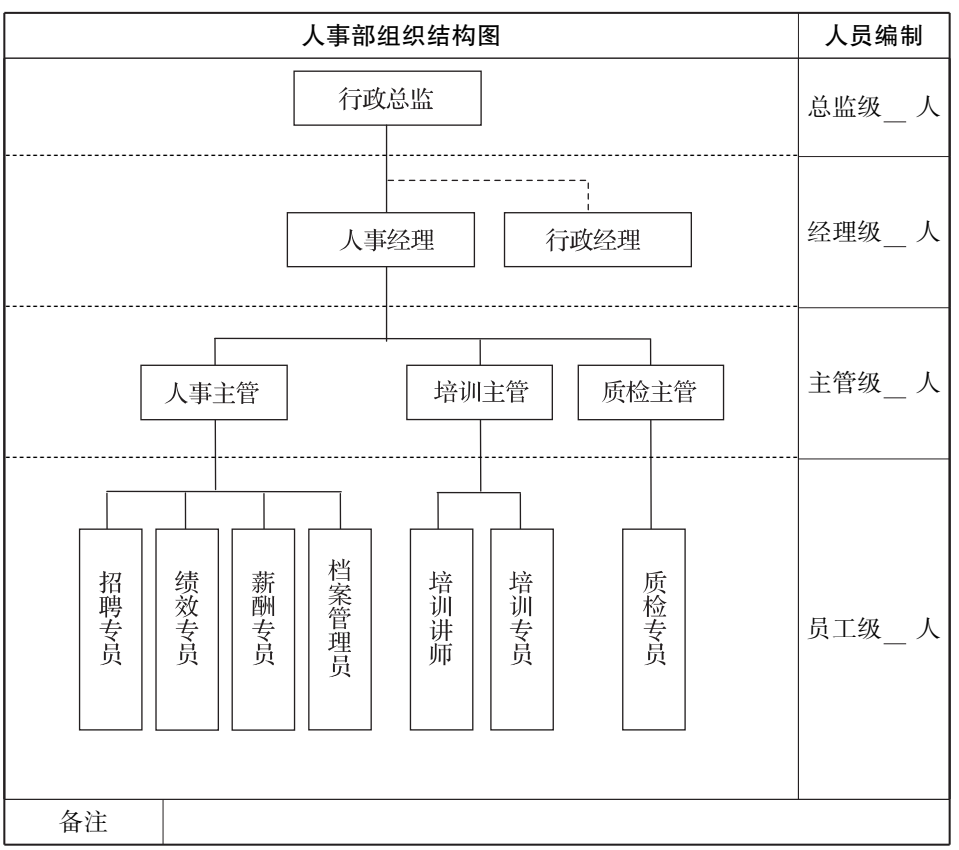
❖ 酒店监督卡（背面）

管理人员进出时间（Time of a manager pass in and out）				
姓　名（Name）	进房时间（Time of entering）	出房时间（Time of coming out）	签　名（Signature）	备　注（Remark）
监督部人员签名（Supervise Department signature）：				

第七章 人事部、行政部管理工具

● 人事部服务流程与规范

❖ 人事部组织结构图



❖ 人事部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 主要负责酒店内部各项人事管理制度的制定与实施，并且根据不同情况进行不断地完善，同时对于人事部门内的资源规划进行逐步制定，逐步完成，逐步提高，以确保酒店不同发展阶段所需人才能够在第一时间到位。 2. 负责酒店各部门各岗位的人员招聘与培训；个人与团队的绩效评估与管理；薪酬体系的建立与完善；员工入职、调岗、解聘、离职及退休手续的办理等劳动关系的处理。 3. 负责酒店各部门人员人事档案及重要文件的保管以及人员服务质量的监督与管理，并能积极协助酒店其他部门完成上级领导随时分配的各项工作。				
权力	1. 有权参与酒店经营计划与战略的制订，并且对人事部内部的资源规划及发展具有一定的建议权及决定权；有权对违反酒店规定及相关制度的个人或部门行为或过失提请处罚，且有权对酒店内部各岗位的所有员工实行业绩与技能考核，并能按照具体能力进行人员调岗或者奖惩。 2. 有权组织机构建立以及对员工的聘用、解聘及考核，有权要求酒店其他相关部门配合工作，同时对于人事部内部的工作开展也具备一定的自主权。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 人事部管理制度

项　目	项目内容
劳动定员制度	1. 人事部关于人员的定编也是一种科学配备人员数量的界限与依据，相对来说，定员核定可以保持相对的人员稳定，也是从服务与实际工作需要出发，坚持科学、合理、精简的原则进行的一种编制，如需调整，必须由人事部审核，报酒店领导审批核定。 2. 为了确保酒店各部门的定员水平更具有科学性、合理性，各部门各岗位可以根据本部门的工作实际情况向人事部提出人员申请，或者开展招用临时工或实习生的方式增补。

（续）

项　目	项目内容
人员调配管理	1. 酒店各部门的人员聘用及调配主要由人事部统一负责，如果酒店其他部门因实际工作人员大大少于实际定编人员，而实际工作需要进行人员增补时，各部门应及时填写人事部制定的“人员增补申请计划表”。 2. 人事部主要负责酒店内部技工工种的改变、专业人员的调动以及酒店重要部门人员的岗位调动，而且必须出具书面申请，并上报酒店总经理批准。
员工技术等级考核和专业职称评定管理	1. 酒店员工的技术等级考核必须严格按照国家颁布的《工人技术培训考核大纲》中的具体要求对其进行考核，任用。一般，按照技术等级标准的不同，可将其划分为初、中、高三个等级。 2. 酒店对于初级工种的员工的工作技术能力考核主要安排委员会组织对其进行技能考核；而相应的考核标准则由“应知”的30%、“应会”的50%再加上平时成绩的20%三个方面构成，总分按100分计算，成绩达到79分为合格，可录用。 3. 在酒店的某一部门工作时间满1年的员工，也可以参加酒店组织的技术等级考核，如果是优秀员工，同样可以参加酒店内部提高一个技术等级的相关考核。如果某员工的日常考核成绩基本都不是很理想，且每次都不能按时完成任务，管区及部门研究讨论，可以下调其技术等级水平。 4. 对于酒店内部有关技师与高级技师的考核，可以按照当地劳动部门的规定进行，且必须在酒店总经理的统一领导下开始，各部门都应积极配合人事部对参考人员进行实际调查以及对申请职称评定员工的资格进行详细核定。
员工档案管理	1. 一般情况下，酒店员工的档案大都分为工作档案与人事档案两部分。员工的工作档案主要由部门负责管理，其主要记录了员工从进店开始的所有的工作表现、业务技能培训、奖惩情况以及个人经历等。如果有员工需要内部岗位调动，其工作档案也会随之转移；若员工因为个人原因，需要离职或者被酒店解聘，其工作档案应由酒店人事部按规定处理。 2. 员工的人事档案一般都由人事部统一管理，并负责员工相关材料的搜集、鉴别、利用及保管。各部门员工在入职前必须按照酒店的《员工手册》中的相关规定，准确填写“员工登记表”，真实地反映

（续）

项　目	项目内容				
员工档案管理	自己的实际情况，如家庭住址、婚姻状况、家庭成员、文化程度及联系方式等相关信息。				
员工薪金发放工作程序	1. 人事部主要负责各部门所有员工的薪金发放，但是之前，人事部必须严格按照员工当月的出勤率对其进行工资核算，在核算过程中，应仔细罗列出全勤奖、病事假扣款表以及工资变动表等，并将其逐一输入计算机数据库。 2. 人事部主要负责核对输入数据是否正确，打印工资报表、核算工资，并将“工资汇总表”在有效时间内交给各部门经理进行审查，审核无误，则可申请支票，负责整理工资条，按序进行归档，并清点没有发出的工资，然后根据情况办理相关退款手续。 3. 人事部负责做好酒店内部所有工资档案的保管与保密工作，将工资及个人所得税的转帐凭证亲自交给部门经理审查；负责计算每位员工的个人所得税，包括奖金与加班费，打印报表，并在每月 7 日之前，填写税票，在税务局申报纳税。				
员工奖金、加班费的发放程序	1. 人事部薪酬专员严格按照酒店制定的“加班工资发放审批表”对员工的加班工资进行发放，随时对员工的出勤卡进行检查，以此核对员工工资发放单中的记录是否正确，并根据酒店各部门依据的财务指标，完成奖金数额的具体计算。 2. 人事部薪酬专员应仔细审核员工“加班工资发放审批表”与“奖金发放表”中的数据是否一致，然后再将其逐一输入计算机，核对之后，将其打印成报表的形式申请支票，再将应发的加班费及奖金数额存入计算机系统，之后在规定的时间内，将奖金及加班费的发放数据及支票送交到银行，最后由银行统一为各员工账户存入相应的奖金及加班费。 3. 人事部必须负责做好员工的奖金及加班费的保密工作，若总数额超过纳税限额的，则应缴纳一定的个人所得税，最后再将奖金、加班费分部门做出转帐凭证，并将其打印两份报表，一份自留，一份留人事部备份。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 人员招聘服务流程

服务程序	服务规范
制订招聘计划	1. 酒店各部门必须按照各部门的实际经营及管理需求，将本部门的人员需求以报表的形式上报酒店人事部，然后人事部再根据酒店各部门人员的实际需求，制订相关的人员招聘计划。 2. 人事部在招聘过程中，首先必须明确招聘的职位及人员素质要求、招聘渠道、大概的招聘预算以及具体的招聘时间等相关具体内容。 （1）招聘人员素质要求。例如，酒店前厅部、公关营销部等一线管理人员必须具备大专及以上学历；一般岗位的服务人员应具备中专及以上学历；酒店工程技术员、司机等具有技术或技能人员则可根据具体条件适当放宽限制。 （2）招聘预算一般包括招聘过程中必需的广告费、资料费以及招聘人员时必要的差旅费用等。 （3）招聘渠道一般有内部与外部两种招聘形式，所谓的内部招聘一般是指在已有的内部员工中进行选拔或者通过部门推荐再次聘用；外部招聘则是在一些职业学校、人才市场或者招聘网站通过发布一些招聘信息进行招聘。
开展招聘与面试	1. 人事部按照酒店实际的招聘需要及招聘计划及时发布需要招聘的岗位信息，如有合适的应聘人员发送个人简历到人事部专用邮箱，然后负责招聘的专员就会根据应聘者的具体信息以及酒店岗位的具体要求对应聘人员进行初步筛选，做出初步决定后，则应以邮件或电话的方式通知其具体的面试时间及相关要求。 2. 酒店对于基层员工的面试，一般分为初试、复试两个环节；对于中高层人员及特殊岗位的技能性人员则会根据管理事务的复杂程度决定三轮或四轮面试的环节。 （1）应聘过程中，无论是基层员工还是中高层管理人员或特殊技能人员的初试均由人事主管负责，主要掌握应聘者的一些基本资料，如身份证明、专业资格证明以及工作履历证明等相关信息，然后根据应聘者的临场表现为其进行职位申请评估。 （2）初试结果确定之后，人事部则会根据具体情况对符合岗位要求的应聘者安排下一轮的复试。复试则由用人部门的经理或招聘岗位的职位直接领导对其进行专业技能考核，然后再确定是否符合岗位要求，最后，进行复试的领导必须将面试结果及评估意见填写在“职位申请表”上。 （3）酒店对于中高层管理人员或具备特殊技能的专业人才的应聘，则安排由应聘岗位的部门直属领导或用人部门经理进行面试，面试合

（续）

服务程序	服务规范
开展招聘与面试	格后，再由酒店总经理进行第三次面试，人事部还可以根据实际情况再安排第四次面试，最后，所有的面试者都必须将最后的面试评估及意见填写在“职位申请表”上。 3. 面试结果裁定程序，人事部可以按照用人部门或所招聘职位的直接上级根据具体的面试结果填写面试意见，并执行。 （1）如果面试结果栏内所填意见为考虑，人事部则应将“职位申请表”存于候补档案内。 （2）如果面试结果栏内所填意见为不合格，人事部则应将“职位申请表”存于否决申请档案内，然后向该求职者发出致谢应聘的邮件或者电话通知不被录用。
员工录用	1. 员工的外部招聘录用。 （1）一般情况下，对于外部招聘面试合格的应聘者，人事部应按照用人部门的用人时间及时通知应聘者，在指定的医院进行全面体检。 （2）当应聘者的体检报告合格，人事部则应在第一时间内向体检合格的应聘者发放录用通知书，并通知其具体的报到时间以及报到时应携带的所有资料等。 2. 酒店对于内部招聘、面试合格的员工，则应及时为其办理相关的岗位调动手续，一旦被录用员工在接到人事部的录用通知后，则应在规定的时间内到调动之后的部门报到，若无任何理由而未按时报到者，人事部有权取消其录用资格，若有特殊情况，则可延期报到。 3. 外部录用的新员工在人事部及用人部门办理完相关入职手续后，首先应该进入一定时间段的试用期，试用期结束，人事部及用人部门都可以根据其在试用期的具体表现来决定是否可以转正，同意转正的，人事部应与其签订正式的劳动合同，并为其办理其他相关的入职手续。
招聘总结	1. 人事部的招聘任务完成后，人事主管应立即对这一阶段招聘工作的有效性与及时性进行全面评估；对招聘成本以及录用人员等其他方面进行核算与考核。 2. 人事经理还应及时进行招聘总结，并且对此次的招聘经验与不足进行全面分析，以便为以后的招聘提供改进资料。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工保密制度

项　目	项目内容				
酒店保密原则总述	1. 酒店的保密性工作一般是指对可能发生泄密事件及窃取活动采取的各种手段与措施，因此酒店内部制定了相关的保密制度，全体员工都应坚持做到：不该看的不看、不该问的不问、不该说的不说。 2. 酒店保密工作需要坚持的基本原则：重点突出、积极防范、严于律己、恪尽职守、服从组织、绝不散布保密性资料及文件。				
文件与资料保密	1. 酒店内部文件与资料的保密主要从拟稿做起，内部所有文稿的拟定者，都必须根据文稿的内容，准确定出文稿的密级。 2. 对于密级文稿的印制，应由酒店内部的行政部门统一管理印制，若有需要复印的秘密文件或资料，都必须由部门经理批准，之后，对于秘密文件的递送，至少应该安排两人一起，同时还应将秘密文件或资料进行密封。 3. 酒店内部秘密文件的保管应由行政部统一管理，若有需要借阅或者查阅的，则必须有部门经理的批准函，且查阅完之后必须当天归还。 4. 至于秘密文件的归档，必须严格按照归档程序进行，若是没有解密的文件或资料在存档时，必须在扉页上清楚地注明原定密级。 5. 对于需要销毁的秘密文件或资料必须由总经理或者相关部门领导严格按照档案管理中的明确规定执行。				
保密内容级别划分	1. 酒店绝密级的资料文件分别有： （1）酒店领导的私人情况、非公开的相关规章制度、策划方案、报表及重要文件。 （2）酒店领导的电邮、传真、书信以及正在研讨的经营规划及具体方案。 2. 酒店机密级的资料文件分别有： （1）酒店各种商业往来的电邮、传真、合同及各部门的员工档案。 （2）酒店内各部门的组织状况，人员编制以及在岗人员未审批的任免名单。 3. 酒店秘密级的资料文件分别有：酒店的策划方案、经营数据以及有损于酒店利益的其他相关文件资料。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 新员工入职服务流程

服务程序	服务规范				
新员工报到	1. 人事部的招聘专员主要负责按照酒店总经理、用人部门以及人事经理的相关用人意见，向合格的应聘者发放录用通知书或者电话通知录用者。 2. 在录用通知书或者电话通知录用发出后，新员工必须按照人事部规定的时间准时到酒店报到，如果无理由不报到或者迟到者，酒店有权取消其录用资格；如果有特殊情况，经部门经理批准，则可延迟报到时间。				
办理入职手续	1. 新员工在办理入职手续时，应向人事部提交的个人资料包括个人有效身份证、学历证、户籍证明、健康证以及无犯罪记录证明等，人事部会根据新员工提供的有效资料在规定的时间内为新员工建立新的工作档案。 2. 新员工在办理完各项入职手续后，人事部应向新员工发放必备物品，其中包括员工的工作证、就餐卡、更衣柜钥匙以及酒店内部的员工手册等，然后还会根据其具体部门及岗位需要为其安排各种入职培训。				
正式录用	1. 新员工入职后的培训必须进行一定的考核，考核通过后，则根据实际情况为其安排到相关部门进行试用。 2. 新员工的试用期已满，人事部应为其安排转正考核评估，如考核成绩优异，则与人事部签订正式劳动合同；如果没有通过转正考核，人事部可根据实际情况适当地延长试用期或办理辞退手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工入职培训服务流程

服务程序	服务规范
制订入职培训计划	1. 人事部通过了解新员工入职前的各项基本资料及工作经历之后，培训主管可配合用人部门制订出一系列的新员工入职培训方案。 2. 新员工的入职培训方案主要涵盖了培训的直接目的、培训具体内容以及培训的时间安排、地点安排以及培训预算及培训结果考核方式等内容。

（续）

服务程序	服务规范				
制订入职培训计划	（1）人事部对新员工的培训内容主要包括了酒店的部门岗位培训，即岗位操作规范、部门规章制度以及服务工作质量标准；整体培训则包括了本酒店的历史、规章制度、经营理念与现状、组织结构、主要业务以及今后的发展战略等相关内容。 （2）新员工的培训讲师最好是酒店的内部人员，可以是用人部门的主管或者经理，如有必要，也可以请酒店的高层领导、人事经理、部门经理或主管以及专业技能人员针对自己的特长部分与不同内容对新员工进行入职全面知识培训。 （3）新员工培训的预算部分，主要包括培训课程的场地费、讲师费、教材费、设计费以及参训人员的必要开支等多方面的费用预算。				
安排入职培训	1. 人事部在安排新员工的入职培训前，培训专员应及时通知新员工在规定时间、指定的地点集合、签到，并请酒店的高层领导与新员工见面，并致欢迎词。用人部门的经理应向部门新员工简明扼要地介绍一下本部门的具体运作情况。 2. 培训主管与用人部门都必须严格按照员工的入职培训计划与程序安排相关人员定期与新员工进行沟通，以便能在有限的时间内解决培训过程中存在的各种问题。				
培训考核	1. 新员工培训结束之后，培训主管应按照相关程序对新员工进行技能考核，其具体考核内容包括酒店及部门内的规章制度、岗位的实际操作技能，而岗位实际操作技能应由对员工实施培训的经理或主管进行考核。 2. 待员工的考核成绩通过后，才可以正式上岗，酒店的整体员工技能培训及部门职能、目标与规章制度等方面的考核评估均以书面形式进行，考核试卷主要由技能培训主管及用人部门一起拟制。				
评估培训效果	1. 人事部培训主管可以通过最终的考核成绩分析培训效果，以及对培训结果是否达到预期目标为评估标准，以便为以后的培训方法改进提供一定的资料储备。 2. 人事部档案管理员主要负责从多渠道收集整理与培训相关的资料，并为员工建立与完善培训档案及管理工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工转正办理服务流程

服务程序	服务规范				
转正通知	1. 酒店各部门各岗位的试用人员，试用期满后，用人部门可根据员工在试用期的具体工作表现向人事部申请聘用，并需在“员工转正单”或“员工转正鉴定表”上签字。 2. 如果用人部门对试用人员在试用期的表现有所不满，且不同意试用员工转正，人事部则可以根据实际情况延长其试用期或直接将其辞退。				
审批程序	1. 试用人员考核合格，用人部门经理应在“员工转正单”及“员工转正鉴定表”上签字，审批通过之后，应将其上交人事部。 2. 人事部的人事主管在“员工转正单”与“员工转正鉴定表”上签字审批通过之后，应上报人事经理审批，而对于酒店新进的中高层管理人员及特殊技能人员的试用转正，则需要人事经理审批之后再上报酒店总经理审批。				
办理转证手续	1. 酒店总经理或人事经理签字审批通过之后，人事部应立即向转正人员发放“转正通知单”。 2. 转正人员接到“转正通知单”后，应与人事部签订正式的劳动合同，并办理相关的工资变动转正手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工户口管理制度

项　目	项目内容
凭证办理户口手续	酒店新进的员工，如果属于应届毕业分配人员或者是国家相关部门安排的定向就业，酒店人事部应下发“报到通知单”，酒店保安部负责人应持相关证明到当地辖区公安机关为其办理户口手续。
临时工办理暂住户口	酒店新进的员工，如果属于临时工，酒店人事部同样应该按照公安机关相关规定，由酒店保安部负责人统一持个人相关资料及证明，在辖区公安机关为其办理暂住户口证明。

（续）

项　目	项目内容				
集体户口统一建档	酒店各部门各岗位员工的集体户口与暂住户口一律由保安部统一建档管理。若因存在个别原因需要离职或被撤职的员工必须在规定的时间内办理个人户口迁移手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **档案管理制度**

项　目	项目内容
资料收集归卷	1. 行政部对于各部门资料的收集与归类，主要按照条款类目分别进行存放，然后对其进行整理、立卷归档。 2. 酒店对于文件管理与归档主要采取字母顺序依次排列，或者按照标题或地区、时间进行分类，但是必须在档案夹中明确地进行标注，并将每一份文件都要归列入档案资料库中。
档案清理	1. 档案管理员首先必须熟悉档案内容，并清楚各部门的归档制度。 2. 档案管理员必须坚持每天将资料清理归档，每年清理 1 次档案，且能准确地做好各类文件或档案的快速索引。
资料分类收装卷宗	1. 档案管理员在进行归档之前，必须先将资料分类，然后将所有材料按类别分组装入一个待办卷宗，当所有的材料分类完毕后，最后进行归档整理，且必须保证档案或卷宗干净、整洁。 2. 一般酒店的档案室内的立卷分为永久或长期与短期，并进行分别组卷，卷内的档案、资料或文件都必须将原文、底稿、文件及附件整理在一起，且必须保证卷内页号一律标在右角，案卷目录必须打印四份，卷内目录必须打印五份。
卷宗整理	1. 一般资料能成为档案的，其厚度一般都在 1.5 ~ 2 厘米，且在装订之前必须拆除原资料装订用金属物，并做好所有材料的检查工作。 2. 一般对于纸面较大的书写材料，必须按照宗卷的大小形状进行整齐的折叠；对于字迹模糊的材料，则应重新抄写；对于破损或者褪

（续）

项　目	项目内容				
卷宗整理	色的材料，则应进行重新复制或者修补；装订部位太窄或者还有字样的材料，则应适当加纸衬边。 3. 根据卷内文件之间的间接或直接的联系，档案管理员必须对各种材料进行系统排列，一般性的宗卷都会按年代或者机构进行排列，要清楚地编上序号，并清楚地标注存放案卷的年号与卷号。				
档案保管程序	1. 档案管理员必须做好各类档案的保管工作，对于档案室的房门窗必须保证坚固，同时应积极落实防火、防潮、防尘及防鼠等各项防护措施，对于已失去作用的档案应及时销毁，一般销毁档案选用碎纸机进行，必须注意的一点是，被销毁档案材料一定要经过认真鉴定。 2. 档案管理员必须每年检查一次档案的保管质量与具体数量，若发现问题则应立即采取各项补救措施，以确保档案的完整性与安全性，对于需要销毁的档案材料，必须安排专人监销。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **档案借阅管理制度**

项　目	项目内容
档案借阅申请、登记	1. 酒店各部门如果有人需要借阅相关资料、文件或档案时，必须按照档案借阅手续办理，若属于密级档案或文件资料，则必须由部门经理或者酒店总经理批准。 2. 按照酒店档案管理规定，所有案卷一律不许借出，只供在酒店内部的档案室进行相关信息的查阅，如果是还没有归档的文件资料则可以适当安排借出。
档案借阅说明	1. 借阅人必须严格遵守借阅条例，借阅时间绝不能超过 14 天，到期后必须立即归还，如果实在有特殊情况，则应及时办理续借手续。 2. 借阅人在借阅档案期间，必须珍惜爱护档案，不得私自摘抄、拆散、勾画、涂改、复印、翻印、抽取、剪裁，不得损坏或者再次转借他人。当借阅期限已到，需要归还档案时，借阅人必须与档案室管

（续）

项　目	项目内容				
档案借阅说明	理人员当面交接清楚，若发现有缺页或者损坏，则应按照相关处罚制度进行处理。				
档案外借资格审核	1．如果是外单位前来借阅档案，必须持有相关单位介绍信，并由酒店总经理亲自审批，但禁止其将档案带离本酒店档案室。 2．如果遇到外单位摘抄或者复印卷内档案的相关内容，则应经酒店总经理的同意，档案管理员需对摘抄内容进行审查、签章。				
相关说明					
部　门		负责人		直接领导	
编制人员		审核人员		批准人员	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工牌、工作证管理制度

项　目	项目内容				
员工牌、工作证办理	1．宾馆酒店的员工牌、工作证按部门分号，各部门的排号以机构设置为序，由人事部统一编排造册发放。 2．员工牌、工作证上面应有本人正面彩色免冠照片，加盖宾馆酒店公章，上面注明其本人姓名、所属部门、职位、入职日期、员工号等。				
统一编排	1．工作证编号由人事部编排，向员工收发时应做好登记。 2．工牌号码登记表由总经办、人事部、保安部、本部门各保存一份。				
使用说明与保管	1．员工应保管好员工牌和工作证，不得和其他人交换使用，不得在上面乱涂乱画。 2．员工牌、工作证若有遗失，员工应及时向人事部反映，并及时补办。 3．员工调动或离开宾馆酒店时将员工牌、工作证交回人事部。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 上下班打卡制度

项　目	项目内容				
打卡规范	1. 酒店各部门各岗位的所有员工必须严格遵守上下班打卡制度，且必须保证每天上班不迟到、不早退，且严禁替人或托人打卡，一旦发现存在此现象，应予以适当的处罚。 2. 上班时间，若有特殊情况而不能按时打卡或者来不及按时打卡的员工，应由部门经理签字确认，若属于病事假的，则应由部门将其收集在一起，然后统一交到人事部门进行考勤记录。				
打卡考勤核查	1. 酒店一般都会在员工通道出入口，设置卡钟，因此所有员工都必须严格执行上下班打卡制度，且在上下班时间也必须从该员工通道出入。 2. 员工的上下班时间，酒店必须安排保安员负责打卡处的秩序与安全管理，人事部主要负责员工考勤卡的发放与核查。				
考勤核对	1. 人事部每月月末必须按照相关规定，对酒店内各部门各岗位员工的考勤累计进行核对，若有员工因特殊情况外出而来不及或无法打卡时，应由所在部门经理在当天的考勤表上签字，否则按旷工处理。 2. 酒店全体员工必须坚持上下班佩带工作证，以便酒店相关部门级领导的随时检查，如有遗失，应按相关规定罚款，否则因此而引起的一切后果，本人自负。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工资待遇中的各种扣款制度

项　目	项目内容
基本概念	1. 酒店各岗位员工的工资不再有岗位工资、基本工资、生活津贴之分，而是将统称的岗位工资总额定义为员工工资，也就是传统意义上的员工工资。 2. 员工日工资计算公式，即，日工资 = 岗位月工资总额 × 12/365；常规有薪假期一般是指原来每月享有的 4 天休假修改为员工每工作 6 天，即可享有有薪假期 1 天。 3. 酒店各岗位月工资额的基本计算公式，即，月工资 = 岗位日工资额 ×（出勤天数 + 应享有的带薪假天数）。

（续）

项　目	项目内容				
假期结算方式	1. 事假结算方式。酒店员工若请事假 1 天，则扣 1 天工资，同时还应扣掉当月奖金的 30%；事假 2 天，则扣当月奖金的 50%，3 天则扣 70%，4 天及以上者则将全月奖金扣完。 2. 病假结算方式。按照酒店一般的休病假规定，每月都有 2 天带薪病假，但前提条件是必须有酒店指定医院所开具的病假证明，而第三天起，则按事假工资扣发处理。 3. 产假结算方式。酒店员工的产假期间享有岗位工资总额的 50%，且假期主要按月计算，即便是跨月份假期，也按当月计算。 4. 工伤假结算方式。酒店员工工伤 3 天，则可享有 3 天带薪工资，若工伤休假超过 3 天，每天则享受 80% 的工资。 5. 婚假及慰唁假的结算方式。酒店员工婚假及慰唁假，均为带薪假期，即可享有全额日工资。				
出勤率核算	1. 迟到、早退的工资核算。 （1）酒店各部门员工每月迟到、早退 1 ~ 2 次，如果共计超时 10 分钟，则按一般违纪处罚，扣款 20 元；每月迟到、早退 3 次，如果共计超时 20 分钟，必须对其进行书面警告处罚，扣款 50 元。 （2）若有员工受到书面警告后，第二月内又迟到、早退超过两次，最后警告处罚，且扣款 100 元；而受到最后警告后次月内又迟到、早退超过两次，若为合同工，人事部有权与其解除劳动合同，若为劳务工有权直接将其辞退。 2. 旷工的工资核算：酒店员工无故旷工，即事先未经部门领导同意而擅自缺勤者。 （1）若有员工无故旷工 1 天，则扣 3 天工资，并扣除当月 50% 的奖金；无故旷工 2 天，则扣 8 天工资，并扣除当月 100% 的奖金。 （2）若有员工无故旷工 3 天，则扣 15 天工资，并扣除当月 100% 的奖金，同时给予辞退处理；若旷工累计半年者，以上同样有效。				
最终出勤评估	酒店主要按照各部门各岗位员工的出勤情况，评定其个人年终奖金以及优秀员工的评比资格。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工晋级办理服务流程

服务程序	服务规范				
确定晋级员工	1. 酒店各部门各岗位都会出现一些业绩出色、能力卓越的优秀人员，根据其具体的工作表现，部门经理可填写“员工鉴定表”，以获得人事部对其的职位晋升，以此作为人事部审核的标准或依据。 2. 如果酒店各部门出现职位空缺，部门经理便可以将选定的优秀属下推荐给人事部领导，以便进行相关的资格与能力审核。				
审批程序	1. 人事部可根据部门的人员编制以及具体定员情况，对其进行资格审核，审核通过后，则可以在员工的“岗位变动鉴定表”上签字。 2. 如果属于管理层人员的职位晋升，则应由该部门最高负责人填写“员工鉴定表”以及提升报告，并且还要将其一起上交到酒店总经理处进行审批；如果属于酒店行政层人员的职位晋升，则应由酒店总经理填写相关鉴定表，然后将其上交到酒店业主审批。				
办理晋级手续	1. 经酒店总经理与人事经理审批通过后，人事部应向晋级员工以及用人部门发放“晋级通知单”；而相应的晋级员工也必须填写相应的“工资变动表”，然后再报人事部经理审批。 2. 人事部须将晋级人员的名单公布出来，最后还必须将晋级员工的相关资料存入员工的个人工作档案之中。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 月度及全年度优秀员工评选

项　目	项目内容
月度模范员工评选	1. 模范员工提名。 （1）酒店各部门经理必须按照部门内部员工每月的工作表现向人事部推荐一些工作能力较强的下属员工，以便积极参加酒店部门月度模范员工评选，并认真填写“月度模范员工提名表”。 （2）酒店各部门模范员工提名的具体名额，应根据本部门的实际人数而定，各部门的月度模范员工提名表必须在每月 15 日之前送交到人事部，否则，逾期不予受理。

（续）

项　目	项目内容
月度模范员工评选	（3）各部门经理在填写“月度模范员工提名表”时应主要区分两部分内容：第一部分主要是部门经理对所提名员工进行的七要素评估；第二部分是部门经理必须注明自己推荐的主要原因。 2. 资料整理。人事部每月在 15 日之前收到各部门经理送到的“月度模范员工提名表”后，则应在 17 日之前，将“月度模范员工提名表”及各人的相关资料多复印一些，然后再将其分别送交到评选委员会各委员手中，且必须保证每人一份。 3. 评选。酒店评选委员会主要成员包括酒店总经理、副总经理、总经理助理以及每天参加酒店晨会的各部门经理，最后，进行无记名投票评选，每月，最终评选出部门模范员工共 6 名。 4. 奖励。 （1）酒店对于评选出的每位月度模范员工，会予以本月人民币 200 元的奖金以此鼓励；而对于获得部门经理提名，但最终没能当选的模范员工予以该月人民币 20 元的奖金。 （2）每位被评选为月度模范员工的工作人员会收到有酒店总经理亲自签名的模范员工证书，同时，人事部还会将被评选上模范员工者的照片挂在优秀员工布告栏上。
全年模范员工评选	1. 酒店的年度模范员工一般产生于月度模范员工当中，且评选程序基本与月度模范员工的评选过程相同，并在每年的年度工作总结大会中颁发奖金与奖品，具体奖励主要按照当年的营业状况以及各部门的年创盈利额度分配。 2. 酒店各部门在推荐月度及年度模范员工时尽量按照部门具体工作人数安排参加评选名额。

备 注		负责人		直接领导	
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 岗位技能培训服务流程与规范

服务程序	服务规范				
培训计划制订	1. 培训主管主要按照酒店制定的各项年度经营计划来确定执行岗位提高培训。 2. 各部门各岗位的提高计划根据实际工作需要安排，具体内容包括培训目标、培训内容、培训教师、培训对象以及培训经费的预算与考核方式等。 （1）酒店各部门的培训内容主要按照其不同的岗位提高培训目标进行任务设计与选择；培训讲师一般安排的都是比较熟练此岗位的各种专业技能知识以及能够熟练且正确地掌握实际操作方法的专业培训师。 （2）酒店各部门的培训经费预算主要涉及到培训课程的场地费、教材费、设计费、讲师费用以及参训人员必要开支等多方面预算。				
岗位培训提高计划实施	1. 各岗位培训提高计划在执行实施的过程中，首先，培训主管应通知每一位参加培训的员工填写报名单，然后在对其进行汇总、分组，再根据实际情况制订培训进程，将详细实施步骤下发给参训的每一位员工。 2. 培训过程中，培训主管必须严格按照各岗位的提高培训计划，组织进行且必须负责做好培训人员的培训质量监督及考勤工作。				
岗位提高培训考核与评估	1. 当制定的培训计划顺利完成后，培训主管应组织所有参训人员进行必要的技能考核，并根据实际结果为参训通过者颁发相关证书，以此达到岗位技能培训提高的最终目标。 2. 人事部档案管理员需将参训通过人员的具体资料存入员工培训档案进行保管，培训主管必须对此次的岗位提高培训进行总结，将本次考核中存在的问题及不足着重突出，以便为以后的培训提供有效资料。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 培训课程设计服务流程

服务程序	服务规范				
确定课程设计目标	1. 人事部培训专员需要定期对各部门的培训需求进行调查、分析，然后上报培训主管，以便协助其确定部门培训课程的设计目标。 2. 人事部培训主管确定了具体课程设计主题之后，必须将其送交人事经理进行审核，审核通过后，培训主管应将确定下来的培训主题与部门领导进行共同商讨。				
设计课程	1. 人事部培训主管应积极组织协调培训讲师与培训专员，从多渠道搜集整理与课程相关的资料与信息，但资料的选择必须有一定的实用性、针对性，同时还要具备超强的操作性，内容应尽量丰富。 2. 人事部培训专员必须巧妙地安排课程时间，使整堂课都能在有效的时间内起到最大的培训作用，在对课程内容的组织上，范围必须精心限定，使内容整体具有较强的综合性，且对学员有积极地指导意义。 3. 培训主管与人事主管应该将设计安排好的课程主题交予人事经理进行审核。				
课程试讲	1. 课程主题通过审核，培训主管必须先安排适当的人员进行短期的实验型培训，实验型培训结束后，再对参加实验培训的员工进行评估考核，如果此次实验课程通过考核，说明选择的教材比较适用，教学方法也恰到好处，培训内容对于员工也是利大于弊。 2. 培训主管可以多采纳一些学员对课程的改进意见，同时，培训主管还应积极、主动地阅读“员工评估表”，以便多渠道收集分析存在的各种问题。				
修改课程	1. 人事部培训讲师必须按照课程分析对培训主题进行修改与完善，然后再将其交予培训主管审核。 2. 人事部培训主管审批通过后，再将其交予人事经理审批，对于酒店中高层管理人员的培训课程必须由酒店总经理审批通过后，才可以正式确定课程的主题设计方案。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工年度培训计划制订流程

服务程序	服务规范				
分析确定培训需求	1. 人事部培训主管主要负责组织与各部门经理或部分员工讨论、了解相关培训需求，根据具体需求结合对前一年度的培训计划执行情况及未来一年的经营计划与经营指标，确定今年具体的员工年度培训计划。 2. 人事部培训主管了解了具体的培训需求之后，还可以与酒店总经理进行沟通讨论，以便具体掌握酒店未来的经营策略以及培训计划的实施。				
制订年度培训计划	1. 人事部培训主管应按照各部门培训需求的调查结果分析，制订员工年度培训计划，然后将其上报人事经理。 2. 酒店各部门员工年度培训计划主要内容涉及到培训目标、培训预算、培训时间、培训类别、课程设计以及培训效果的评估等。 （1）酒店各部门员工的培训类别包括：新员工的入职培训、在职员工的专业技能培训、部门主管培训计划、部门经理培训计划、语言培训计划以及国内外培训计划等。 （2）酒店员工的培训预算主要按照酒店的实际情况以及上年度的培训费用支出情况具体确定本次培训的实际费用，其中既包括了新进员工的入职培训预算，同时也包括中高层管理人员的各项培训预算以及基层管理人员的培训预算三方面。				
审批、修改	1. 人事部人事经理审核批准之后，应将其具体计划上报酒店总经理审批。 2. 酒店总经理审批通过之后，人事部培训主管则应按照年度培训计划开始实施执行培训计划，同时，人事部培训主管将会按照人事经理以及酒店总经理的共同意见及建议对年度培训计划进行全面的修订与完善。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工休假办理服务流程

服务程序	服务规范
制定员工休假管理办法	1. 人事部人事主管必须严格按照国家及地方的相关规定，为酒店全体员工制订出科学、合理的员工休假管理制度，其中员工休假管理制度中包括了事假、年假、婚假、病假及产假，但是制定的所有假期都必须有相关的申请条件以及审批程序。 2. 人事经理主要负责将酒店员工休假管理制度与自己的建议同时汇报给酒店总经理，并等待其最后审批。
休假申请	1. 酒店各部门员工休假之前，必须向本部门经理提出相应的休假申请，然后严格按照酒店规定的员工休假管理制度，向部门经理提供相关的证明资料。 2. 部门经理接到员工相关的休假证明资料时，首先必须对员工的休假申请进行分析，然后根据实际情况，决定是否安排该员工休假以及具体的休假时间安排，若部门经理审核通过后，员工可直接填写“请假申请单”；若员工由于存在某些特殊情况而不能及时填写“请假申请单”，则必须由员工的家属电话告知或者员工所在部门的同事帮其转达。
审批程序	1. 酒店员工事假与病假的审批。 （1）酒店各部门员工如果需要休事假，必须清楚地讲明请假的具体原因；如果需要休病假，必须出示相关医院的诊断证明以及休假建议。如果请假时间在 3 天之内，则只需由所在部门主管审批即可；若请假时间在 3 天以上，则应由所在部门主管审核通过之后，再报部门经理进行审批。 （2）酒店员工如果要在之前请假的基础上再续假，则需重新填写“请假申请单”。如果续假在 3 天之内，则应由所在部门主管直接审批；如果续假在 3 天以上，则应由所在部门主管审核通过之后，再报部门经理进行审批。 2. 酒店员工的年假审批。 （1）酒店各部门员工如果需要申请休年假，首先必须向所在部门经理申请，审批通过后，再报人事部，人事部则会对员工的年假记录进

（续）

服务程序	服务规范
审批程序	行核查，核查符合条件者，则会予以批准；酒店的中高层管理人员休年假必须直接由酒店总经理审批。 （2）酒店所有部门经理都必须确保本部门员工在休假之前，就已经完全办妥假期的各项申请手续。 3. 酒店员工的婚假、产假等假期的审批。 （1）酒店各部门员工如果需要申请休婚假或者产假，则必须先经过所在部门经理的审批，审批通过后则上报人事部，人事部必须查看员工按规定提供的各项材料，如结婚证明、怀孕证明以及相关假期记录等资料，并最终由人事经理批准；而酒店的中高层管理人员休婚假则必须由酒店总经理审批。 （2）酒店所有部门经理都必须确保本部门员工在休假之前，就已经完全办妥假期的各项申请手续。 4. 酒店各部门员工但凡已经通过审批的假期，若因特殊原因，有提早、延迟或取消的，则应及时填写假期的申请、更改或取消通知书，并且将其呈交给所属部门经理，待经理批准后，再将其送交到人事部进行处理。
办理销假手续	1. 酒店员工的假满之后，首先应该到酒店人事部报到，并填写“酒店员工销假单”。 2. 酒店人事部相关工作人员主要负责酒店所有员工请假申请单、请假取消单以及销假单的统一汇总与保管工作。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工离职办理服务流程

服务程序	服务规范
离职申请或解雇	1. 酒店各部门试用期内的员工如果提出辞职，则应按照酒店相关规定，提前七天向其所在部门呈交书面“辞职申请书”；如果是已经顺利通过试用期转正的员工提出辞职，则必须提前一个月向所在部门呈交书面“辞职申请书”。 2. 酒店各部门员工如果因违反酒店相关规定而被辞退，经人事部核实后，发放“解雇通知书”；如果合同期满，酒店与员工共同协商，不再续约；对于主动离职员工，人事部则应为其发放“离职通知单”。
办理离职手续	1. 酒店各部门离职员工在离职前，必须由所在部门经理安排其办理各项离职交接工作，并在“离职通知单”签字；离职人员还应将自己在岗时的考勤卡、铭牌、就餐卡、更衣柜钥匙、工服以及所在部门的所有相关物品一起交还，并在“离职通知单”上签字。 2. 人事部应提前通知各部门离职人员，应该在规定时间内，转办个人档案以及社会保险关系转移手续，如果未能及时转办，超过规定时限的，人事部每月将收取一定的档案保管费。 3. 离职申请。 （1）酒店基层员工的离职申请：离职申请人必须提前一个月填写“辞职申请表”，经部门经理签字，人事经理审批，酒店总经理签字即可。若属于辞退或开除，则由所在部门经理填写“人事变动表”，人事部经理审核后，最终由总经理审批。 （2）酒店经理级员工的离职申请：离职申请人必须提前一个月填写“辞职申请表”，经人事经理签字，酒店总经理审批方可。若属于辞退或开除，则由人事部经理填写“人事变动表”，最终由总经理审批。 （3）酒店总经理的离职申请：离职申请人必须提前一个月填写“辞职申请表”，呈酒店董事长审批。若属于辞退或开除，则由董事长亲自提出、审批。 （4）酒店财务经理及各部门经理的辞职、辞退或开除，一般均由总经理提出，董事长审批。

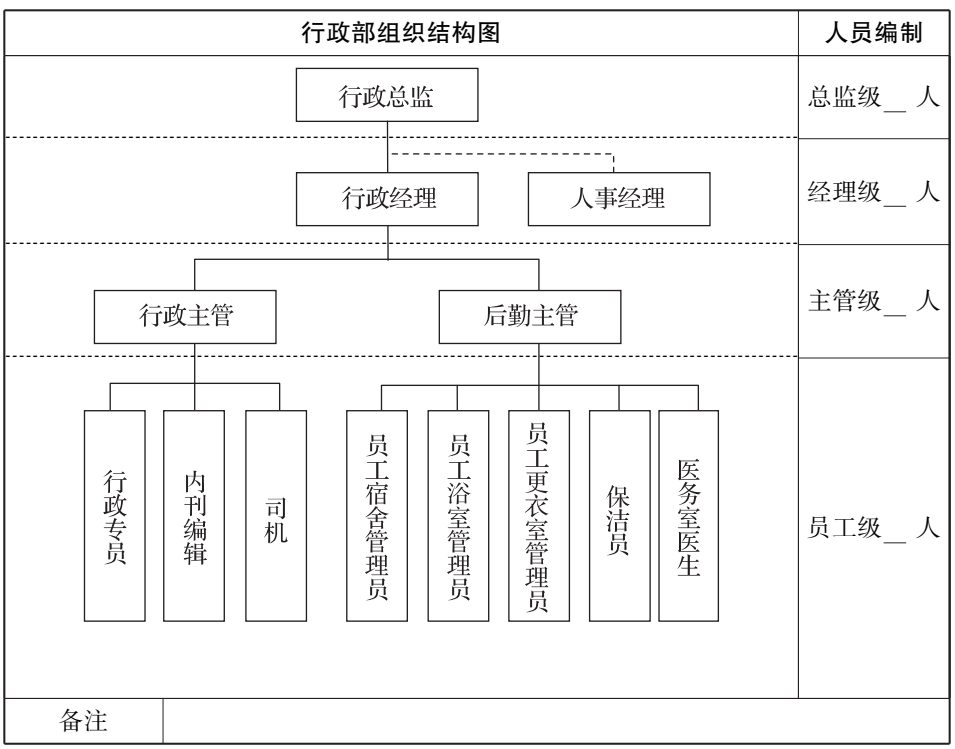
（续）

服务程序	服务规范
办理离职手续	4. 酒店各部门员工的离职交接手续及程序。 （1）离职员工与所属部门的交接内容：工作交接、资料交接以及物品交接，且必须由部门经理签字确认生效。 （2）离职员工与人事部的交接内容：工作证、考勤卡、就餐卡、宿舍钥匙、更衣柜钥匙以及酒店制定的《员工手册》等相关物品，且必须由人事经理签字确认生效。 （3）离职员工与财务部的交接内容：退回工作制服（仓库）的同时还应结算清楚其他各项欠拖款项，且必须由财务部经理签字确认生效。 （4）离职员工的所有离职手续办理完之后，应由人事经理或总经理在“培训金单”上签字确认，若有遗失或损坏的酒店物品，则应按照原价扣罚；离职员工持“培训金单”按时在财务部领取培训金。
正式离职	1. 酒店各部门离职员工在办理完所有离职手续之后，都必须到酒店财务部结算本月工资以及相关的福利（所能享受到的福利待遇截止日为正式离职时间），同时还有需扣除的相关款项。 2. 酒店对于员工的离职，人事部首先应根据具体情况与离职人员进行面谈，具体了解一下员工离职的真正原因以及离职的去向，同时，若离职员工对酒店或者所在部门存在哪些意见，都应该详细地记录下来，以便在今后的工作中加以完善。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 行政部服务流程

❖ 行政部组织结构图



❖ 行政部责权说明

项　目	项目内容
职责	1. 主要负责制定与实施酒店内部的各项行政及后勤管理制度，监督与检查，并按照实际情况不断完善，对于酒店各类文书及档案资料进行妥善保存与管理；积极配合其他部门完成酒店内刊的编辑与设计，协助各项会议的提前准备与组织安排。 2. 负责各类办公用品及设备的采购管理、办公费的预算及支出控制；负责行政车辆的调度、维护、保养以及交通费用的控制；对后勤部进行保障管理，其中主要包括对员工的餐厅管理以及员工宿舍的保洁管理等，此外还应积极努力地配合完成酒店领导临时安排的其他各项任务。

（续）

项　目	项目内容				
权力	1. 有权参与酒店的各项经营计划的制定与实施，并且对于各项经营战略具有建议权，对于违反酒店相关规定的行为具有过失提请处罚权，有权对行政部内部的办公经费进行控制，且具备对行政部组织机构的建立及员工岗位知识具备的评估与考核权。 2. 有权对行政部内部员工进行聘用及解聘；同时也有权自主开展内部工作，并且有权要求酒店其他相关部门配合本部门完成酒店安排的各项工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **行政办公规范管理制度**

项　目	项目内容
办公仪表规范	1. 行政部的女性工作人员每周一至周四必须穿着深色套裙（或裤）、马甲、衬衣及皮鞋；男性工作人员必须穿着深色套装（马甲）、皮鞋、衬衣必须配领带。 2. 行政部全体工作人员周五均可按照个人喜好随意穿着休闲上装及长裤，女士可穿着裙装，外事活动除外。 3. 行政部全体工作人员上岗期间必须保持头发干净、整齐，服饰熨烫挺括，领带颜色搭配合适且保持正挺，皮鞋干净、锃亮。
办公室规范	1. 行政部工作人员办公桌：办公桌面除了摆放酒店购置的计算机及其他案头用品之外，绝不允许摆放任何与工作无关的物品，其辅桌桌面除了放置书籍、文件盒、笔筒外，同样禁止摆放其他物品。 2. 办公室计算机：办公用计算机必须与桌面呈 45°角紧贴墙放置，且横式主机必须置于显示器之下，而竖式主机则必须置于桌面之下。 3. 办公室拖柜：办公室拖柜主要放置于办公桌下的左角位置或者辅桌后面，面朝办公椅。 4. 办公室饮水机：饮水机必须放在办公室的指定位置，且任何人都不得随意挪动。

（续）

项　目	项目内容
办公室规范	5. 办公室报刊：行政部的所有报刊、杂志都必须放在报架上，如果看完之后可以先将其放入个人办公桌内。 6. 办公室工作人员的外套与手袋：所有工作人员的外套与手袋都应该按照相关规定挂在酒店专门安排的衣帽间内的柜子里，严禁随意放在办公桌椅或者地柜上。 7. 办公室垃圾篓：垃圾篓应放置于辅桌后面。
卡座区规范	1. 行政部卡座区办公桌：桌面主要放置计算机、电话、文具及口杯，绝不允许放其他个人物品。 2. 行政部卡座区辅桌：辅桌上主要放置文件盒以及少量的工具书。 3. 行政部卡座区坐椅：坐椅及靠背绝不允许放置任何物品，当人离开时，必须将椅子摆放正。 4. 行政部卡座区计算机：计算机主机上方主要放置显示器，计算机放置于写字台的左前角。 5. 行政部卡座区卡座屏风：卡座屏风的内外侧绝不允许张贴任何与工作无关的物品及画报。 6. 行政部卡座区垃圾篓：垃圾篓应套上干净的塑料袋，放置于写字台下的右前角位置。
语言规范	1. 常用语言规范：可以常说一些礼貌用语，如，您好！/早晨好！/再见！/请问？/请您？/劳驾您？/谢谢！/周末愉快！/拜拜！ 2. 电话用语规范：标准的电话用语需要说，您好！/请问？/谢谢！/再见！。 3. 礼貌接待用语：接待客人常说，您好！/请坐！/好的！/行！/请登记！/对不起！/请稍候……/我通报一下……/我马上去联系……/打扰您一下……，切忌，千万不能轻易说“不”。
行为规范	1. 行政部办公室工作人员必须严格要求自己的行为规范，上班时间，必须做到随时随刻坚守自己的工作岗位，不随便脱岗、串岗；上班时间绝不看与工作内容无关的书刊、杂志或报纸，绝不做与工作无关的其他事情。

（续）

项　目	项目内容				
行为规范	2. 行政部工作人员在岗期间，必须保持办公桌的干净整洁，尽量保持办公环境舒适与安静，在接待来访和业务洽谈时，最好安排在会议室或接待室，使用会议室或接待室，必须提前在办公室进行登记，一般性的内部日常事务则不需使用接待室。 3. 行政部工作人员在工作时间内，决不允许因私事使用酒店的长途电话，不能擅自用办公室的计算机上网聊天或私发邮件，更不得随意使用酒店其他部门的计算机。部门内部所有电子邮件的发出，必须由部门经理审批，若是以酒店名义发出的相关邮件则必须由酒店总经理批准。 4. 行政部办公室全体工作人员都必须严格遵守酒店规定的考勤制度，不迟到、不早退，上班时间必须保证能按时上班打卡考勤，不论原因，不得代人刷卡；凡出差时间在 1 天以上者，则应提前填写由领导批准的“出差证明单”。 5. 办公室行政人员因故需要临时外出者，必须请示本部门经理，如果是部门全体人员外出，则必须由酒店总经理审批；若非工作需要，任何人不得以任何理由擅自进入酒店机房、财务部、档案室、打字室、会议室、接待室及客服中心；未经部门经理或总经理批准，任何人不得以任何理由索取、打印或者复印酒店其他部门的重要文件或资料。 6. 办公室工作人员任何人不得将酒店的公共物品，如茶杯、文具、烟缸、布草等任何公物带回家以便私用，上班时间禁止任何人在公共场所吸烟。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公室布置规定

项　目	项目内容
大办公室的布置方案	1. 酒店各部门在布置办公室的过程中主要采取以大办公室集中办公的方案逐步执行实施，各部门的所属基层员工座位则采用相同的方向，后排一般会设置各部门主管或者领班的位置。 2. 酒店各部门经理办公室室会设置在大办公室的一端，应与所属单位采用玻璃相隔的方法。
接待室的位置选择	1. 酒店各部门办公室办公桌的排列主要以并列摆放为原则，如果场地紧张或者为了便于工作过程中办公人员之间良好的沟通交流，则可根据实际情况，将两桌并排在一起；对于接待外客较多的员工，则应将其座位安排在前台边；如果因工作性质，需要独立办公的人员，则应为其安排专门的小型办公室，其室内布置也可以按照大办公室布置的结构进行调整。 2. 如果属于酒店接洽的商务人士或者重要客人，其接待的客人的地点则可以视情况而定，最好安排在部门经理的接待室或会议室、会客厅。
办公室结构布置	1. 酒店各部门办公室内的办公桌椅、书橱、保险柜、保密箱等相关必备家具的颜色一律定为灰色，而墙壁、天花板的颜色，可以暂定为白色，至于柜台、窗框及木质隔间基本选用乳黄色最佳。 2. 各部门办公室的场地如果充分，则可以在内部规划出一角位置，作为办公室人员的更衣室，而各部门办公室内部的结构布置图以及座位分布图，必须由酒店总事务部专员在规定的时间内进行实地绘制呈报。 3. 酒店各部门办公室钉挂衔牌的具体规定： （1）酒店各部门大办公室及独立小型办公室的衔牌一般都要求钉挂在入口处的醒目位置；大办公室内各部门的衔牌必须钉挂在各部门经理座位上方。 （2）酒店内各办公室及各岗位的所有衔牌颜色一律定为绿底白字，其基本规格定为，宽度是高度的 2 倍。 4. 酒店各部门办公室内的箱、橱、柜顶上严禁堆置任何资料、文件或私人物品，全体办公室办公人员都必须严格按照办公室办公制度执行。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 印章使用管理制度

项　目	项目内容				
印章的保管	1. 酒店印章按照相关规定应由总经理负责保管，对于酒店各部门印章均由部门指定专人负责保管。 2. 无论是酒店印章还是酒店各部门印章，未经相关领导批准，任何印章保管人都不得委托他人代为保管印章，更不能私自将其带出办公室私自使用。				
印章的使用	1. 酒店印章的使用，主要以酒店的名义签署各种合同、协议书或者意见书之类的文件或资料。 2. 酒店各部门的印章使用，主要以酒店的名义签署每年、季、月的相关报表，且均须总经理或主管领导签字之后，才可以使用具体公章。				
印章的封存	1. 酒店一般对于最终刻制的公章，由酒店总经理批准以后还要留印模存查，对于已经作废的公章则应立即将其封存。 2. 未经酒店相关领导批准，任何部门任何人都不得以任何理由私自使用酒店公章。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 升挂旗帜管理制度

项　目	项目内容
挂旗要求	1. 酒店所挂的国旗必须是崭新的，绝不允许出现丝毫的污渍或者破损。 2. 酒店在挂旗方面也有一定的要求：酒店的国旗必须在日出时升，日落后降；特殊情况下，如果有重大活动或者在国家法定节假日，应保证其在活动开始时升，活动结束后降。
挂旗规范	1. 酒店如果遇到需要同时挂两个国家国旗的情况，则应将本国国旗挂在左边，外国国旗挂在右边；如果遇到需要同时挂三国及三国以上国旗的情况，则应按国名英文字母的顺序由左向右依次排列，而每个国家的国旗高度都应基本保持平衡。

（续）

项　目	项目内容				
挂旗要求	2. 有些国家的国旗在颠倒以后会变成另外一个国家的国旗，所以，挂旗人员在挂旗时，一定要非常注意，千万不能因为一时疏忽，将外国的国旗挂颠倒。				
不同挂旗的意义	1. 任何地点，任何时间，挂怎样的旗也有一定的讲究。例如，挂半旗一般表示对一个国家元首逝世的哀悼；而悬挂国旗，一般都是遇到了重大节日或者重要活动，如国庆节、劳动节等。 2. 一般情况下，酒店只升挂本店店旗，挂旗方法与升挂国旗大体相同。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **会议安排服务流程**

服务程序	服务规范
会前准备	1. 酒店各项会议召开之前，都需要做好充分准备。例如，酒店的行政经理会前主要负责按照酒店上级领导的直接指示，确定此次会议的主持人及主题，并与会议主持人共同拟订会议议程；行政主管主要负责会议议程确定的具体时间、地点及参会人；行政专员主要负责拟订会议通知并向参会人逐一发放。 2. 行政专员应积极配合会议主持人和参会人提前准备演讲稿、会议报告、电子文件以及参考资料等，同时还应提前准备会议进行过程中必需的一些设施、设备（白板、白板笔、投影仪等）和会议用品等（会议横幅、桌签、水杯等）。 3. 会议召开前一天，相关负责人必须对会前的各项准备，进行全面检查；行政专员必须按照参会人员的具体人数及身份提前安排座次。
会中服务	1. 行政专员在会议马上召开时负责提醒参会人员到场后，必须签到；同时还负责引导参会人员入座，发放资料与文件。

（续）

服务程序	服务规范
会中服务	2. 酒店会议召开期间，行政专员主要负责记录会议概况即具体的会议时间、地点、名称、主持人、出席人以及缺席人等相关信息；会议的进程即会议的具体议题、议程、发言人的姓名、发言情况、表决情况以及会议结果等信息。 3. 酒店会议进行中，行政专员负责处理一些突发性的临时状况。例如，临时增加的参会人员；会场外有紧急文件需要领导批阅；或者出现一些其他意想不到的临时变故或者突发事件等。
会后工作	1. 酒店召开的会议结束后，行政专员应积极主动、礼貌热情地送各位参会人员离开会场，并协助清洁人员对会场卫生进行彻底清理。 2. 会后，行政专员需要按照相关领导的意见对会议纪要与决议进行全面修改与完善，并尽可能快的将其形成具有一定结论性的文件资料，上报相关领导审批；审批通过后，行政专员则负责将其下发到其他各部门，以便相关部门能够学习、监督，执行。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 收文工作服务流程

服务程序	服务规范
收文登记	1. 行政专员主要负责酒店各类文件资料的收发，同时还对于收件进行检验，若准确无误，则应填写“送件回单”，并负责盖章。 2. 行政专员主要根据来文机关或部门对资料进行分类、整理，以及登记，同时还应将具体的收文时间、收文编号、来文单位、来文编号、密级、文件标题及份数、内容提要等相关信息准确无误地记录下来。

（续）

服务程序	服务规范				
收文批阅	1. 行政专员对文件登记完之后，必须将其整理，按顺序放入文件传阅夹内，并上交行政经理，如果属于急件，则应放在最上面的位置，并进行标记。 2. 行政经理审阅之后，必须在文件传阅单上清楚地写明拟办意见及签阅时间，然后再呈酒店总经理批阅。如果是重要文件或者急件，行政专员则必须在第一时间内交由行政经理审阅，通过后再由酒店总经理审批；密级文件则必须直接交予总经理。				
收文办理、传阅	1. 行政部如果有文件返回，行政专员则应立即翻阅每份文件，并进行传阅，然后交予酒店总经理。 2. 行政部对于需要办理的文件，首先必须将其分送到相关部门或者承办人员；然后对需要相关部门办理的重要资料或文件，进行定期跟踪与监督。 3. 行政部对于需要传阅的文件，首先将其送到部门经理、主管或者领班处进行传阅，领导阅文后必须进行签字，注明具体时间，若有具体批阅意见，则可以具体安排实施，行政专员应时时掌握文件的去向，并在文件阅完后对其进行全面检查。				
处理办毕文件	1. 对于工作文件的最终处理，行政专员必须将一些无批示的文件进行分类、整理、归档，对于办理完的文件，则应按照其不同类型与编号分别归档。 2. 酒店的上级主管部门如果有要求必须将文件收回的，行政专员必须在规定时间内交回并办理相关交还手续，对于没有存档价值的文件或资料，经相关部门鉴定、批准后，行政人员可将其销毁。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 发文工作服务流程

服务程序	服务规范				
拟稿	1. 行政专员必须严格按照相关程序、上级领导要求对所发文件进行初步编写，然后上报行政主管审核，行政专员需要注意的是，在编写文件过程中，必须符合公文写作要求。 2. 行政专员在编写文件期间，如果有涉及到酒店其他部门的相关问题，首先必须与有关部门领导联系沟通，相关部门领导同意后还需签字确认。				
核稿	1. 行政主管对于行政专员所拟的文稿必须进行审核，如果文稿中有涂改不清或者内容不妥、文字错漏严重、格式不符的问题，则应要求行政专员重新拟稿；经行政主管审核通过之后的文稿，还必须由行政经理对文稿内容与质量再次进行全面审核。 2. 最终的文稿审核通过之后，行政经理应将其报送到酒店总经理处进行审批。				
登记、复印	1. 酒店行政部在确定了签发文件后，行政专员必须立即将发送的文件进行详细的登记，具体内容包括发文的时间、接受单位、内容提要、编发文号、印制数量以及发文方法。 2. 行政部行政专员必须严格按照印刷要求，将文稿复印成正式文件，然后在制成的正式文件上加盖单位印章。				
发送、归档	1. 行政专员首先必须严格按照发文登记的具体范围，对要发送的文件进行装封与分发，然后再把装好的文件以各种不同需求及文件本身的特性选择最便捷、最合适的方式投递出去。 2. 行政专员在发出文件时，必须按照要求建立固定的发文登记本，然后再严格履行收文人的各项签收手续，以确保文件发放安全可靠。 3. 行政专员必须将制成的正式文件与文稿按照文书档案管理方法，进行分类、整理、归档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 行政出车服务流程

服务程序	服务规范				
申请用车	1. 酒店部门申请用车程序。 （1）酒店各部门如果需要短途用车，必须提前 1 天，办理相关的用车手续，并填写相应的用车单，待部门经理审批签字之后，再交给行政专员。 （2）对于部门的长途用车，必须提前 2 天申请，以便行政部对长途用车进行统一编制，以此提高所有车辆的整体使用率。 2. 行政专员必须按照车辆的具体调度情况进行车辆安排，以便确保酒店领导能够随时有车用，若各部门遇有突发事件或者业务急需用车，也能随时安排出应急车辆。 3. 酒店各部门如果需要使用小型车辆，应由行政经理审批，而其他车辆则由行政主管审批；夜间的用车则需由值班经理进行审批；出境车辆则必须经酒店总经理审批。				
出车准备	1. 酒店车队的所有司机，接到“用车单”之后，首先必须认真阅读，尤其是具体的等候地点、出车时间以及用车人目的地等相关问题。 2. 被安排出车的司机必须按时领取车钥匙、出车路单以及通行证。 3. 在正式出车前，司机必须提前做好整体车辆的清洁卫生，对车辆的实际储油量、水电总量、车辆内部所有仪表的具体运转情况进行检查，一切检查都符合要求之后，再出车。				
出车	1. 司机在决定出车以后，必须提前将车开到客人约定的地点，见到乘客应礼貌、热情地与客人打招呼，并主动为客人开车门、提行李，等乘客入座后，放好行李，则应轻关车门，发动车辆。 2. 车辆在行驶过程中，司机必须严格遵守交通规则，如遇特殊情况，不能按时回队的，则应提前向行政主管说明情况。				
收尾工作	1. 出车司机完成出车任务之后，应将车辆停放在车库的指定位置，将车辆电源切断，并将车门锁好，回队之后，则应立即填写“用车报表”，其中内容主要包括出车目的地、出车时间以及行驶总里程等。 2. 收车之后，出车司机必须将车钥匙及时交回车队，然后向部门主管汇报出车状况，并且将“出车任务单”保管好，然后到月末交给行政主管，进行统一结算。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 车务部过失处理制度

项　目	项目内容				
给予行政处分或罚款处理的过失行为	1. 行政部给予行政处分或罚款处理的过失行为有：对乱收车费行为；双程填单程，利用积累剩余公里数接客，收费不交公行为；坐客不落表，下客不起表继续接客行为；推公里、推时间行为；不填路单就开车行为；收深夜服务费不按实际情况填单行为；收约车费不按实际情况填单行为；收留车外宿费不按实际情况填单等行为。 2. 行政部给予行政处分或罚款处理的过失行为还有：对盗窃物品，如轮胎、汽油、工具及酒店其他财物等行为；对违反国家法令，利用汽车夹带物品参与走私行为；对各种无故寻隙滋事，打架斗殴，不遵纪守法等行为。				
给予警告或罚款处理的过失行为	1. 行政部给予警告或罚款处理的过失行为有：凡上班时间开车会客、办私事、探亲访友的行为；凡上下班前不清理车内外卫生的行为；凡不服从调度的行为；凡车辆排队候客时擅离车位的行为；凡开长途车不报总调度台的行为；上班时间不开对讲机的行为；对总调度呼叫不回答的行为；无故拖延不交当日车费的行为。 2. 行政部给予警告或罚款处理的过失行为有：凡遗失或损坏路单，或将车票送给亲友的行为；凡填路单不认真，弄虚作假，随意涂改、撕毁路单的行为；凡下班不签退，不交还车钥匙的行为。 3. 行政部给予警告或罚款处理的过失行为有：凡下班后不锁车门行为；不关对讲机行为；乱停乱放影响交通或阻碍他人停车行为；遗失车上证件与设备行为；事前不办理请假手续，缺勤影响工作行为；补休、调休、轮休未经领导批准行为；服务态度不好，影响酒店声誉的行为等。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公物品管理制度

项　目	项目内容				
办公用品管理细则	1. 行政部主要负责酒店的办公设备、低值易耗品、计算机及附属设备的购置与管理，同时还负责各部门办公通讯设备的采购、保管与发放。 2. 酒店各部门如果需要购置新设备或者添置办公用品，必须提前 15 天将所需物品品名报到行政部门，然后，行政部会根据各部门的实际用量以及具体库存，制定相应的购置计划，再报总经理审批。对于酒店部门特需的各类办公用品、低值易耗品和通讯设备，必须由部门经理审批，由行政经理负责购置，最后再记入备品保管账目当中。				
备用品管理手续	1. 酒店的所有备用品发放主要由备用品仓库负责人安排，同时，仓库负责人还应积极采取定期发放的制度，不按规定时间领取的部门，则延迟发放，对于备用品的入库，必须凭“入库单”严格检查入库产品的品种、规格、单价、质量及数量是否与货品相符，并且严格按照相关手续检验入库，登记上账。 2. 对于没有办理入库手续的，财务部负责人一律不予报销；备用品保管必须实行“三清、两齐、三一致”的原则。三清，即必须做到材料清、账目清、数量清；两齐则是指摆放整齐、库房整齐；三一致主要是指账、卡、物一致，并且必须保证做到日清月结。				
办公品统计数据建档	1. 行政部必须做好办公用品的统计数据档案管理。首先，必须做好所有物品的出库管理，即在日清月结的条件下，到了月末，行政部必须对各部门的所有单据进行统计核算，然后及时将其转到酒店财务部结算。 2. 行政部主要负责收回酒店相关调离人员的办公用品，对各部门设立耐用办公用品档案卡，且必须进行定期检查，若属于人为肆意损坏或丢失，则应由当事人赔偿。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公消耗品管理制度

项　目	项目内容				
办公消耗品管理计划制定	1. 酒店所谓的办公消耗品，其实是指文具、纸张、账本及其他印刷物，而酒店为了不断加强对办公消耗品的节约管理，于是制定了相关管理规定。 2. 一般情况下，酒店的办公消耗品由综合办公室负责购买与管理，而对于全酒店的所有办公消耗品，则每年规定了具体有限的消耗额度，因此，各部门各岗位所有员工都必须节约使用。				
综合办工作职能	1. 酒店综合办公室必须熟练掌握酒店正常情况下的易耗品的月消耗量，以及各类消耗品的最佳选购期及具体市场价格，如属于特殊办公用品，使用部门必须提出申请。 2. 酒店综合办公室应按照各部门提出的消耗品采购单先进行仔细调查与审核，调查通过后，则应根据实际情况决定是否准予采购，若采购价格总额过大，则必须上报部门经理，甚至请示酒店总经理。				
执行与审核	1. 行政部在订制各种账票时，若有需要重新设计新格式或更改旧格式时，使用部门负责人必须负责起草正式文件的相关方案，还应将这些材料送到酒店综合办公室进行审核，并附上“订购申请单”。 2. 通过审核后，综合办公室应在其责权范围内，对设计的新格式重新进行审核、查看订购数量是否合适，以及新格式的时效性与适用性是否比较广泛，同时还应委托外部印刷，并与申请部门展开进一步的商讨。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公用品发放规定

服务程序	服务规范				
计划制定	1. 酒店各部门必须严格按照办公用品发放规定定期领用本部门使用的各种办公用品，同时还应本着“节约每一分钱，就是盈利”的原则，尽可能地不造成任何浪费。 2. 酒店各部门必须安排专人对部门内的所有办公用品进行科学化、合理化、节约化、有效化、及时化的管理。				
按需采购	1. 酒店办公用品采购人员必须严格按照各部门的物品所需计划进行适量采购，以确保正常供应，但绝不造成浪费。 2. 酒店办公用品的入库与发放必须坚持做到及时记账，账目清楚，账物相符。				
库房管理	1. 酒店办公用品的库房管理必须严格按照相关的消防、安保制度，必须加强酒店库房的防火、防盗工作。 2. 酒店库房管理制度中有明确规定：任何人不得以任何理由或借口进入办公用品库房，除非经部门经理同意或者其他特殊原因；任何人不得擅自挪用办公用品及其他物资，对于所有办公用品，库房管理员必须做到类别清楚、摆放整齐。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 保密室管理制度

项　目	项目内容
档案管理应遵循的宗旨	1. 行政部保密室必须认真贯彻执行上级领导颁布的各项有关档案工作保密的政策、方针及其他各项相关规章制度。 2. 行政部内的所有档案保密人员必须严格按照档案工作管理条例中的明确规定执行，在酒店总经理的领导下，积极配合其做好所有档案管理工作，且保密室直接接受总经办的各项业务指导与监督工作。

（续）

项　目	项目内容				
档案的提供与使用	1. 行政部的保密人员必须严格要求自己，必须努力做到遵守纪律、忠于职守、爱岗敬业、严守秘密，同时更应该培养自己全心全意为酒店服务，竭尽全力为酒店保密的思想。 2. 行政部保密人员负责对酒店保密室内的全部文书档案做好保密工作，绝不随意将相关信息泄露或者出卖给任何人，并确保档案的完整性与安全性，主动做好全部档案的提供与查询。				
保密室进入管理	1. 酒店保密室规定，除了保密室工作人员，任何闲杂人员未经许可，不得随便进入保密室，如果需要查询资料，必须申请，若查询完毕，保密人员必须将资料迅速收回，以免不小心泄露出去。 2. 酒店保密室管理人员对于任何有保存价值的资料或档案，都应按照其内容进行分类、整理并进行条理性地保存，任何人不得据为己有，作为保密室工作人员，内部人员必须爱惜和使用保密室内的所有设施、设备。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 医务室诊金及药品收费规定

服务程序	服务规范
诊金的收取	1. 酒店对于医务室诊疗的诊金收取制定了相关规定，医务室医生到客房为客人诊治或者客人主动到医务室看病，都需要根据其具体情况收取适当的诊金。 2. 如果医生对客人只是用了一些常用药品，医生可以与大堂经理进行联系，以便让大堂经理视具体情况，决定是否收取客人诊金，若大堂经理决定免去诊金，则必须在收费票据上签字。
药品的收费标准	1. 酒店在制定药品收费标准时，根据实际用药对象，将其划分为客用与内部员工自用两种价目表，对于客人的药品收费，医务室医生必须严格按照“医务室客用药品价目表”上的价格执行收费。 2. 酒店内部员工在诊治用药时，医生可以按照药品的进货价格为员工提供药品。

（续）

服务程序	服务规范				
药箱	1. 酒店医务室的紧急药箱，店级领导及授权人在紧急情况下，可以在医务室没医生的情况下开启医药箱，领取药品，但是，后期必须严格按照医药箱内的“药品领用登记表”的具体内容认真填写，以便医务室医生及时增补药物。 2. 医务室必须严格按照酒店相关诊费及药费的收取制度对客人与内部员工收取相应的费用，具体收取程序必须严格按财务部制定的相关政策执行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **员工浴室服务流程**

服务程序	服务规范				
准备工作	1. 员工浴室管理员负责清理员工更衣柜内与工作无关的所有物品。 2. 浴室管理员应对浴室内的所有淋浴设施、设备进行全面检查，若发现故障或者安全隐患，则应立即报修。				
浴室服务	1. 浴室管理员负责按时开放浴室，当有员工进入时，则需进行检票与分发更衣柜钥匙，同时还负责为洗浴的员工调节适当的水温。 2. 浴室管理员应对浴室内的垃圾进行及时清理，以免造成员工滑倒事故，若在浴室开放时间内，出现员工滑倒或摔伤事故，则应立即进行救治，并安排专业人员进行管道排水。				
清理浴室	1. 当员工洗浴完毕之后，浴室管理员应立即停水，然后对地面卫生进行彻底清洁以及清理更衣柜。 2. 浴室管理员如果在清理浴室过程中，发现有员工的遗留物品，应立即通知后勤部主管，然后按照程序将员工遗留物品归还。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工更衣室服务流程

服务程序	服务规范				
办理登记	1. 员工更衣室管理员主要负责新进员工更衣柜手续的登记办理，当新进员工领到更衣柜钥匙后，应严格遵守更衣室相关制度及要求。 2. 员工更衣室管理员负责为新进员工详细说明使用更衣柜的相关注意事项。 （1）酒店所有申请了更衣柜的员工都必须保持更衣柜的干净、整洁，且每为员工都必须自觉维护更衣柜及其周围的卫生环境，严禁在更衣柜上乱贴乱画；更衣柜内只允许放入工作期间必需的衣物及用品。 （2）酒店分配给员工的更衣柜，只供本人使用，禁止随意转让或者同事之间私自相互调换，更衣柜内禁止私自存放酒店公用物品。				
更衣室的日常管理	1. 更衣室管理员主要负责保管所有员工更衣柜的备用钥匙，绝对禁止其他人员代为管理，若有人借用，首先必须为其办理钥匙领用登记，等钥匙归还后，再进行钥匙使用注销登记。 2. 更衣室管理员必须确保更衣室的整体卫生清洁，应注意保持更衣柜的门面、柜顶无灰尘、无杂物、无蛛网；确保更衣室内卫生清洁干净，地面无灰尘、无污渍、无蟑螂等。 3. 更衣室管理员必须为所有员工提供积极主动、热情礼貌服务的同时，还应对更衣室内的所有设施、设备进行维护保养，如有损坏，则应立即联系工程部，若有员工离职，更衣室管理员则应清查员工更衣柜以及柜内物品，将更衣柜钥匙及时收回，并在员工的“离职通知单”上签字。				
更衣室的检查	1. 更衣室管理员必须积极配合酒店授权人员对员工的更衣柜进行彻底检查，若发现问题，则应立即进行整改。若在检查过程中，发现有员工在更衣柜外私自粘黏性挂钩或钉钉子，更衣室管理员必须严格按照酒店相关规定进行处理。 2. 如果是在调查某些情况，当事人不在现场，更衣室管理员可以在保安部及行政部人员全在场的情况下打开员工更衣柜。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工宿舍管理服务流程

服务程序	服务规范
员工宿舍申请	1. 酒店各部门员工宿舍必须先向后勤处及时提交住宿员工名单及申请表，然后报后勤主管审批，后勤主管审批通过后，则需逐一向各部门派发员工住宿卡。 2. 酒店各部门经理或主管在登记需要住宿员工的姓名之后，再为其派发相应的住宿卡。
员工宿舍清洁管理	1. 酒店员工宿舍管理员主要负责督促所有住宿员工定期对宿舍卫生进行彻底大扫除，后勤部保洁员负责每天打扫卫生间，且定期对所有卫生洁具进行清洁消毒，必须保持卫生间内洗漱池、大便器、小便器的清洁光亮且无异味。 2. 酒店对于卫生清洁方面必须进行定期清扫处理；秋、冬季节，清洁工每周必须对卫生间、走廊等公共区进行一次灭虫害药剂的喷洒消毒；春、夏季节，则是每周喷洒两次，对于公共走廊、楼梯等区域，保洁员必须负责每天进行彻底清扫，并随时保持其干净、整洁、无杂物。
员工宿舍安全管理	1. 后勤处必须严格按照酒店相关规定制定一套完整的安全责任制度，并定期对住宿员工进行安全教育，明确规定宿舍管理人员、服务人员、设备操作人员的各项安全责任及权力，对于宿舍的锅炉工、电气工等具有专业技能的人员必须进行专业的安全技术培训与考核，考核通过后，才能上岗安全操作。 2. 后勤处必须加强各项安检制度，定期对部门内的各项安全责任制的落实情况进行检查，同时也包括机电设备及建筑设施安全等，若发现隐患则应及时排查。 3. 后勤处必须加强门卫管理制度，建立健全会客登记制度，努力加强宿舍秩序管理力度，严禁各种人为危险事故的发生，如打架斗殴、酗酒闹事、赌博盗窃等恶劣现象。
其他服务事项	1. 宿舍管理员负责给新进员工办理住宿手续，发放床上用品；如果员工因为各种原因，办理离职手续时，宿舍管理员应负责将配发的所有物品全部收回，并在“员工离职通知单”上签字注明。

（续）

服务程序	服务规范				
其他服务事项	2. 宿舍管理员负责督促上大夜班的住宿员工登记叫醒时间，随时对宿舍楼层进行巡查，并尽可能地做到按时叫醒；如果发现宿舍有烧坏的灯泡或者损坏的设施、设备，则应立即报请工程部专业人员前来维修，同时还应负责对楼层钥匙及宿舍用品进行检查，查看其所有物品是否齐全，若有遗失，则应立即上报部门经理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 人事部、行政部业务用表

❖ 请假条

请假条

姓名：_____ 部门：_____ 职位：_____

备注：_____

_____

_____

因需请假_____天，时间从_____月_____日至_____月_____日

☐ 病假 ☐ 补假 ☐ 事假 ☐ 其他_____

申请人：_____ 部门经理审批：_____

_____年_____月_____日 _____年_____月_____日

注：休任何假期超过 7 天（含 7 天）须经总经理签批。

总经理批准签署：_____

第一联：人事部； 第二联：所属部门。

❖ 入职登记表

入职登记表

姓　名		部　门		职　位	
员工编号		入职日期		月 薪	

项　目	数　额	经手人签名
入职保证金		
制服		
工作证		
工作牌		
更衣柜		
宿舍		
其他		

1. 员工按以上要求到相关部门办理有关事项，完成后将单据第一联交回人事部。
2. 员工本人请妥善保管好其中一联单据，离职时交回人事部。
3. 如因丢失或损坏以上物品，按公司有关规定赔偿。

员工签字：　　日期：

❖ 人事变动通知书

人事变动通知书

员工姓名		员工编号	
所在部门		现任职位	
入职日期：		现工资：	
试用期合格、升职、调职、工资变动情况			
□ 试用期合格：准予转正，工资调整为：_____ □ 加薪：工作表现良好，予以加薪，工资调整为：_____ □ 升职：工作表现良好，予以升职，职位调整为：_____ 薪金调整为：_____ □ 调职：因工作需要，由原部门调往_____部门， 职位调整为：_____，薪金调整为：_____ □ 其他：_____ 注：以上项目，请在□ 内选择打“√” 生效日期为：_____			
离职通知			
□ 辞职　□ 解雇　□ 试用期不合格　□ 裁员 □ 其他 填表日期：_____　最后工作日：_____			
员工签署		部门经理或（主管）签署	
人事部签署		总经理（或董事局）签署	

第一联：人事部；　第二联：财务部；　第三联：所属部门。

❖ 物品放行条

物品放行条

值班保安：

_____部_____ 因_____ 需带下列物品外出，请检查：

物品名称	规格	单位	数量	检查情况

行政部：　　时间：　　值班保安：　　时间：

❖ 人员外出放行条

人员外出放行条

日期：_____年_____月_____日

外出人员姓名：	部门：	职务：	所需时间：
外出事由：			
部门经理审核： ____年____月____日			
后岗当值保安验核： ____年____月____日			

❖ 离（撤）职员工工作交接单

离（撤）职员工工作交接单

姓名：_____　职位：_____　入职日期：_____　离职日期：_____

月份：_____　本人签名：_____

序号	项目	退还情况（部门签字）
1	员工证、胸牌	
2	公司制服	
3	更衣柜锁匙	
4	其他公司物品	
5	宿舍	
6	退入职押金	
7	伙食补贴	
8	其他（扣分等）	
9	本月上班天数	月薪　　天 =　　元
10	实发金额合计	

人事部：_____　财务部：_____　总经理：_____　董事局：_____

❖ 工作日报表（主管级）

工作日报表

____ 年____月____ 日

考勤	区域	当区定编人数	当值	例休	病假	事假	其他
卫生状况							
员工好人好事及违约情况							
客人投诉							
发现问题及建议解决方案							
与其他部门协调情况							
物品家私损耗情况及配置							
其他							

报告部门：

报告人：

❖ 员工目标管理绩效评估表

员工目标管理绩效评估表（以餐饮部为例）

领导填写				自评	直接上司评估	
序号	关键职责	关键业绩指标	权重	分数	分数	绩效分析
1	餐饮营业收入	完成餐饮营业收入指标不低于预算指标90%	10%			有待于进一步挖掘散客市场。
2	GOP经营利润	完成餐饮经营利润指标不低于预算指标90%	12%			需逐步提高餐饮的上座率。
3	综合成本率（餐饮成本占餐饮收入比率）	餐饮综合成本率控制在预定目标比例的3%左右	10%			加强对厨师长成本控制意识。
4	人工成本率(与员工个人直接相关的成本费用占收入比率)	餐饮人工成本率不超过预算指标的23%	8%			还需降低人工成本。
5	服务质量	1. 符合酒店制定的餐饮部关于服务规范的标准操作手册。 2. 服务质量指标包括仪容仪表、在岗纪律、礼貌礼节、服务效率、服务主动性、服务规范性及菜肴出品质量。	15%			加强对员工的培训。
6	设施设备维养情况	1. 按部门的年度设施设备维养计划执行维养工作。 2. 由于人为因素造成的设施设备报废的，设施设备单价在400～1 000元，每报废一起扣5分；设施设备单价在1 000元以上的，每报废一起，本项得分为0。	6%			需建立健全该方面的制度。

（续）

领导填写				自评	直接上司评估	
序号	关键职责	关键业绩指标	权重	分数	分数	绩效分析
7	清洁卫生	1. 按国家星评标准及酒店关于清洁卫生的相关规定执行。 2. 因清洁卫生而导致的客人投诉率低于95%。	6%			基本可以做到。
8	客史档案管理	1. 对VIP客户的个性化需求的详细档案建立率（建立档案人数/VIP客户总人数）不低于80%。 2. 客史档案建档比例 = 建立档案人数/VIP客户总人数。	3%			不够系统化，不够细分化。
9	安全管理	1. 有食品、人身、消防安全的制度及具体的执行记录。 2. 无出现大面积食物中毒（同时有4人以上）或重大安全事故（指造成直接损失3万元以上的事故）。	8%			需加强对员工此方面的教育。
10	员工管理	1. 每月员工流失率（当月离职人数/部门当月在岗人数）低于8%。 2. 部门每月实际在岗人数不超过年度人员编制预算。 3. 按时落实员工培训计划。 4. 严格遵守酒店考勤管理制度。	12%			可以做到。
11	制度和政令执行情况	酒店下发的各类文件、管理规定、通知及集团公司颁布的各项政策制度、规定、程序执行到位。	3%			基本到位，还需进一步落实。

（续）

领导填写				自评	直接上司评估	
序号	关键职责	关键业绩指标	权重	分数	分数	绩效分析
12	员工满意率	部门员工对管理者的认可程度不低于75%。	3%			个别管理者需提高管理水平。
13	宾客满意率	宾客对餐饮各项服务产品的满意程度不低于95%	4%			对菜品及服务有待于进一步提高。

绩效改善意见：

_____

_____

_____

_____

姓名：_____　　工　　号：_____　　职　　位：_____

部门：_____　　直接上级_____　　评估时间：_____

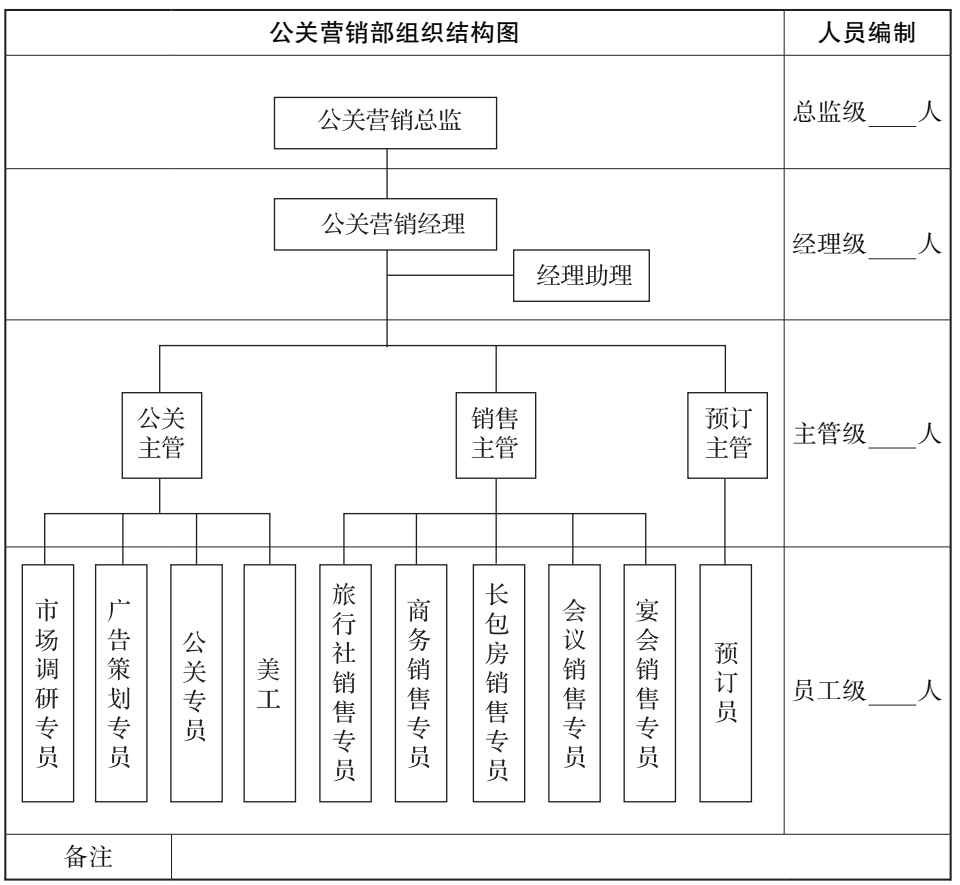
评估说明：

1. 由部门总监/经理或其授权人，根据各职位的职务说明设置关键职责和完成职责的关键绩效指标（工作标准或工作目标）。
2. 由员工根据个人关键职责和关键绩效指标自我评估，说明性文字与数据可另附表后；员工自我评估分数仅作参考，以上司评估为有效结果。
3. 由直接上司评估，直接上司的评估需获得部门总监/经理的最后确认。
4. 评估要求真实、客观。
5. 直接上司将把最后评估结果和绩效改善意见反馈给被评估人，即将本表影印件与评估程序结果后的3个工作日内送达被评估员工本人。

第八章 酒店公关营销部管理工具

● 营销策略服务流程

❖ 公关营销部组织结构图



❖ 公关营销部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 主要负责根据酒店的发展战略、经营目标，组织、建立与完善酒店的各类营销计划与方案，负责对外建立、开拓与维护酒店的客户渠道，大力开展广告宣传工作，整理维护客户资源，组织开展公关活动，树立酒店良好形象，提高酒店的知名度。 2. 根据经营目标开展各项市场调查工作，了解市场动态、分解销售任务，负责公关营销预算管理，降低公关营销成本，完成各项销售目标。 3. 既负责个人客户与团队客户的预订、下单、接待与撤单，同时也负责酒店销售队伍的组建、培训及考核，既能对各项市场调查等资料进行分析总结，又能为改进营销方案与目标打下坚实的基础，同时还必须配合酒店其他部门完成领导交代的各项工作任务。				
权力	1. 有权参与制定酒店各阶段的经营战略规划与公关活动，并且有权参与制定实施公关营销的相关制度；对破坏酒店形象的行为有提请处罚的权力；有权对公关营销部内部组织机构的建立及对内部员工的考核与奖惩。 2. 有权对内部员工开展自行聘用及解聘；对于其内部工作开展具备自主权；有权对影响公关营销部工作的人员提请处罚；具有要求其他相关部门配合部门工作的权力。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 公关营销部日常管理制度

项　目	项目内容
上岗、离岗秩序	1. 公关营销部员工必须严格执行酒店制定的上下班打卡制度，且每天外出开展工作，也应提前到部门报到，经部门经理批准后，方可离开。若因为特殊原因不能及时打卡的则必须上报部门经理，并由经理签字，再报人事部。

（续）

项　目	项目内容
上岗、离岗秩序	2. 任何销售人员需要离岗外出办事的，必须将其行踪告知同事或者部门经理，以便能在有效的时间内将自己的外出工作缘由记录在记事本上注明。
上班须知	1. 公关营销部员工上班时必须着西服，且必须保证西装挺括，干净整洁。如果是在带团期间，外出的销售人员可穿便装，来往于大厅必须走员工通道，严禁走酒店大厅正门。 2. 销售人员如果因为工作需要，要陪客人在酒店营业场所用餐或者进行娱乐活动时，首先必须提前上报部门经理，严禁先斩后奏；如果在不陪客人的情况下，严禁销售人员使用客用电梯，且在前厅值台班或者大厅沙发区不得大声喧哗或者坐着大声聊天，等候客人。
接听电话事宜、加班时间确认	1. 公关营销部工作人员在接听电话时必须注意礼貌用语，在接电话时，首先必须说“您好，营销部”，没有特殊原因或者紧急事件，任何人不得在办公室内拨打私人电话或者接听私人电话，如有紧急事情，通话时间绝不许超过 3 分钟。 2. 公关营销部工作人员如果因为带团或者跟办会议而加班，必须在第二天上报部门经理，以便确认具体时间，进行加班手续的补办。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 宴会推销工作流程

服务程序	服务规范
对外地客人	1. 宴会推销的方式多种多样，网络推销是对外地客人的宴会推销方式之一，即销售人员通过网络对外宣传本酒店的各类餐饮产品以及餐饮风味、特点。 2. 上门推销是宴会推销的另一种方式，即销售人员通过亲自登门拜访客人，并着重通过与客人面对面的沟通交流来宣传本酒店的餐饮产品以及餐饮风味、特点。

（续）

服务程序	服务规范				
对本地客人	1. 营销人员对于本地客人的宴会推销分别通过上门推销、单位拜访等方式，并与当地机关政府、公司和旅行社等机构保持良好关系，以便组织更为广泛的客源。 2. 营销人员可利用节假日，有计划地举办一些餐饮销售活动或者采用电视、报刊广告的形式，推出酒店风味产品，笼络客源。 3. 营销人员对于本地客人还应该用定期回访的方式进行宴会推销，主要采取第一次免费，餐后征求意见，留名片，再根据具体信息建立资料库存档。				
对住店客人	1. 营销人员对住店客人的推销应重点放在内部广告推销上，主要采用电梯、电视及其他空间宣传的方式对酒店餐饮服务进行宣传，并保持好与前厅的关系，准确、及时地掌握住店客人的信息，了解就餐信息。 2. 客人入住期间，营销人员应做好对客户的定期回访。对第一次订席的客户，营销人员餐前要在餐厅迎候，餐后征求意见，改进工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 公关营销部电话服务流程

服务程序	服务规范
电话记录	1. 公关营销部工作人员在接听电话时，电话铃声 3 响之内必须将话筒拿起，然后礼貌性地自报部门，再将提前准备好的纸和笔放在手边，以便及时记录重要信息。 2. 公关营销部工作人员在接听过程中对于客人所讲的重要事件，应重复几遍，以确认是否理解正确，必要时，在打电话之前，可将自己需要谈到的内容先草拟一个备忘稿，以便在与客人沟通时，迅速找对重点。
软性服务	1. 公关专员在与客人沟通时，首先，说话声调要热情、愉快，给对方留下良好的印象；其次，应仔细倾听客人的讲话，为了能与客人

（续）

服务程序	服务规范				
软性服务	进行良好的沟通，需要适时地给予客人积极的反馈；最后，当通话结束时，必须先让客人挂电话，然后自己再轻轻地将话筒归于原位。 2. 公关专员如果想在电话中邀请客人前来参加本酒店的招商活动或者体验活动时，必须热情礼貌，无论对方能不能准时参加邀请，都应向客人表示感谢。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **市场计划制订服务流程**

服务程序	服务规范
市场调研	1. 公关营销部在进行市场调研时，首先必须熟悉本酒店的整体状况及外部环境。例如，本酒店所处的具体地理位置及周边环境，酒店总的服务质量及特色，员工整体素质及市场形象，总的服务能力及接待能力，本酒店的优势与劣势等。 2. 公关营销部应对自己的竞争对手，即周边酒店状况熟悉，对竞争酒店的客房价格，出租率及现有设施项目以及竞争酒店的餐饮设施与价格等多项目进行市场调研。 3. 公关营销部需要对外界存在的宏观环境，如地区投资项目情况、上年度入境人数及主要客源国、国家经济状况及未来发展趋势等多方面因素进行调研，并通过市场调研确定目标市场。
设定 营销目标	1. 公关营销经理根据其具体的调研结果，确定与实现酒店的营销计划与财务目标，其中具体包括酒店全年的总营业额、毛利额以及净利润等。 2. 公关营销经理负责对年度营业额、平均价格、所占市场份额、出租率的预算以及酒店知名度的宣传。
制定 营销战略	1. 公关营销经理负责探讨利用调研结果制定营销战略，报酒店总经理审批。 2. 公关营销经理应积极配合酒店其他部门领导，围绕酒店的服务

（续）

服务程序	服务规范
制定营销战略	价格、客源渠道及相关康乐活动的促销组合因素等进行讨论，以便在最有效的时间内实现最终的营销计划目标。
制定市场营销计划和预算	1. 公关营销经理在制定市场营销战略计划之前，首先必须对其具体内容，进行初步的安排策划，必须具备详细的销售策划方案、酒店年度营销优势及劣势；同时还有明确的市场营销目标以及营销组合与具体的相关政策。 2. 公关营销经理必须严格按照酒店相关规定制订出相应的营销战略与酒店的年度财务预算费用。
营销计划执行	1. 公关营销部在整个营销计划实施过程中，各部门必须将营销计划规定的目标与具体预算按月份或者季度进行小块分解，以利于酒店高层领导的有效督导。 2. 通过酒店高层领导的监督与检查，公关营销部可以积极地配合没有完成任务的其他部门改进工作计划，提高工作效率，以保证酒店营销目标的顺利实现。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 公关广告策划服务流程

服务程序	服务规范
拟订广告策划草案	1. 公关主管在负责拟订广告策划草案时，应严格按照酒店的市场营销目标及计划具体拟订相应的广告策划草案，其主要内容应包括市场调查与预测、宣传媒体的选择、广告策略的确定以及各项宣传费用预算等，然后上报公关营销部经理审批。 2. 公关营销经理审批通过之后，广告策划专员便可以直接开始组织执行广告策划方案。
实施广告策划方案	1. 公关主管在组织市场调研专员及广告策划专员进行广告策划时，应根据市场调查的结果和酒店的营销计划，确定广告的目标及广告创意；对于策划方案的开展，则需进行必要的市场调查。

（续）

服务程序	服务规范				
实施广告策划方案	2. 公关主管必须对酒店的整体营销环境、酒店产品与服务、消费者以及竞争对手的营销状况等各个方面的因素进行仔细分析，然后将富有广告创意的主题交给广告公司，并请其将广告尽可能地直观化、具体化、形象化。 3. 公关专员必须联系有关媒体，具体落实发布广告具体事宜，然后再将设计正稿交给公关营销经理、总经理审批，审批通过后再开始制作。				
广告效果评估	1. 当广告策划方案成功发布以后，广告策划专员必须从广告本身效果及广告销售效果两个方面进行评估。 2. 通过顺利评估，公关主管必须对此次广告策划的经验进行总结，以便为下次的广告策划提供有效的信息。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 大中型促销活动安排服务流程

服务程序	服务规范
拟订活动方案	1. 公关营销部、餐饮部或康乐部等部门根据专题会议讨论结果拟订大中型促销活动的具体方案，然后再上报总经理批准。 2. 根据方案，总经理召集各有关部门经理会议，研究活动的可行性，同时各部门抽调人员组成临时工作小组，会议讨论的具体内容包括活动目的及方式、预订规模与步骤、所需资金与效益等。 3. 如果此次活动可行，酒店总经理便可根据实际情况召集酒店公关营销部、餐饮部、前厅部、康乐部等有关部门经理召开专题会议，共同分析活动规模、客源多寡、客源组织方法及工作步骤等。
实施活动方案	1. 公关营销部在实施活动方案时，必须根据活动内容、活动方式及场地布置具体安排举办时间及地点，且由公关主管负责场地的准备。根据要求，必须要明确场地的具体使用时间及布置要求，以确保活动的正常需要，同时又尽量避免影响举办活动前的正常营业。

（续）

服务程序	服务规范
实施活动方案	2. 根据要求，促销活动举办前一天，公关主管、工程部与美工等有关部门共同研究，拟订环境布置方案。总经理、公关营销部、餐饮部和其他相关部门的经理共同检查活动场地卫生、设备布置、环境布置、桌椅摆放等是否符合要求，务必使活动现场的环境布置与促销活动内容、形式及性质相一致。 3. 如果有问题，公关主管应立即提出改进计划，按照促销活动的需要，必须迅速督导相关部门执行，以确保促销活动如期举行。 4. 活动开始后，接待人员应主动引导客人进入活动场所，并应与客人保持沟通联系，征求客人意见，提高服务质量，以便获取良好的经济收益与和社会效益。
活动结束	1. 活动结束后，酒店公关销售处必须积极主动送客人离开，必要时应安排送客车辆。 2. 公关主管应根据此次活动写出活动总结报告，然后根据其存在的问题，提出相应的改进措施，推动酒店公关促销活动的迅速发展。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **新闻发布会组织服务流程**

服务程序	服务规范
拟订新闻发布会实施方案	1. 公关主管主要负责拟订新闻发布会实施方案，确定新闻发布会的具体时间与地点、新闻主题、会议议题与议程、组织者与参与人员以及费用预算等相关内容，然后上报公关营销经理及总经理进行审批。 2. 公关主管可根据公关营销经理及总经理的意见提出修改方案，经审批通过后开始执行。
准备工作	1. 酒店公关销售处可通知前厅、餐饮部等相关单位按照新闻发布会实施方案做好接待准备工作，然后按照邀请名单发送邀请函和请柬，准备发布会新闻稿，确定新闻发言人，准备好发言稿，以确保参会的重要人员不因自身安排而缺席。

（续）

服务程序	服务规范				
准备工作	2. 正式发布会前2小时内，公关主管负责检查所有准备工作，确认纪念品准备是否到位，新闻发布会的背板、横幅、标牌、指示牌是否都已到位，对于会场的设备布置，如音响、放映设备等是否都已准备齐全。				
接待工作	1. 公关营销可根据自己突出特点，选择重点部门与媒体记者进行沟通，必要时还可以安排独家采访。 2. 发布会前，公关营销部工作人员负责引领其入座，并分发新闻稿，会议期间，美工应适时进行拍照，同时还负责为与会人员安排工作餐与发送相关纪念品。				
会后工作	1. 发布会结束后，公关营销部工作人员负责送参会者离开，必要时可为其安排送客车辆，后期还可以与记者保持良好沟通与联系，追踪媒体的后续报道情况，然后上报酒店领导。 2. 会议顺利结束后，公关营销部工作人员负责收集会议剪报、整理发布会音像资料、制作发布会成果资料集，其中主要包括所有参会者的名单、联系方式，同时还应有发布会各媒体报道资料集以及相关总结报告等，作为酒店公关营销部资料进行分类管理、保存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 公关营销部资料管理制度

项　目	项目内容
资料管理	1. 公关营销部在日常工作中，需要使用并了解的信息资料相当多，如酒店内的一些普通资料，此外还可能会有其他酒店的一些宣传小册子、基本情况介绍、餐饮促销资料、房价表、营销手册、明信片、信件、电传、传真、销售袋、宴会和会议室宣传册等，因此必须安排专人对其进行管理。 2. 有相当一部分的重要资料，如协议书、合同副本、重点客人档案、客房档案、记事本、人员销售记事卡、销售报告表及其他各种部

（续）

项　目	项目内容				
资料管理	门报表等，更需要专人的认真整理、归类与管理。				
资料分类	1. 公关营销部的所有资料都可分为业务通信类，经营表格类，内部通知、启事、文件类，外部协议、合同类以及对外宣传资料类。 2. 公关营销部对于全酒店的重点客户档案类，普通客户档案类，零散客人类，团队客人类，长包房客人类和其他都必须进行全面而有条理地分类整理。				
建立资料档案	1. 公关营销部应设有专门的资料管理档案柜，对于需要经常查用的档案必须按照一定的顺序进行排列。例如，对客户的档案内容包括：房型种类、住房号、抵离店具体时间、客人的生日、实收房价、特殊爱好、禁忌，以及投诉、宴请次数与实收房价和规格等相关资料必须专门进行排序整理保管。 2. 一些潜在客户的档案管理，主要是公司名称、地址、背景、法人姓名、生日、个人爱好、拜访次数、拜访结果、需求等也同样需要专员对此进行合理的分类整理与保管。				
资料保管与使用	1. 公关营销部的所有公用资料禁止涉及商业机密，如宣传册、内部报表等，必须全部由销售代表领取、使用与保管；协议与合同等文件均由酒店行政部秘书保管，无特殊原因，禁止带出办公室。 2. 酒店以外或者酒店内部的其他部门人员借阅相关资料，必须向本部门经理申请，申请同意后，则需办理相关的借阅手续，但是所有资料都必须及时归还。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **宣传资料的制作发放服务流程**

服务程序	服务规范
设计宣传资料	1. 公关主管负责与有关部门经理协商，提出设计要求，公关营销经理提出修改意见。

（续）

服务程序	服务规范
设计宣传资料	2. 广告策划专员负责对经理提出的方案进行修改，同时还负责设计文案，包括各类文案的具体表现形式、文字内容等，然后上报公关主管及公关营销经理审查。
制作宣传资料	1. 广告策划专员负责组织联系广告公司或印刷公司制作宣传材料，询问价格，签订协议，上报总经理审批；广告公司或印刷公司则需要按照文案制作出样本或录像样本，然后，经公关主管审核后报公关营销经理、总经理审批。 2. 公关专员主要负责根据公关营销经理及总经理的审批意见，与已经合作的组织或制作单位对宣传资料进行沟通与修改，直到公关营销经理与总经理审批通过。 3. 制作单位根据公关主管确认的样本进行制作，公关主管若发现宣传资料成品与样本不一致或其他问题，则应立即请制作单位进行修改，以确保各方面都能达到最佳效果。
发放宣传资料	1. 公关营销部所设计的宣传册与其他有关宣传品制作完成后，必须将其分送到酒店的其他部门，主要是前厅部、客房部、餐厅部，然后再由服务员向客人发放，或客人自取，同时也可以将其张贴在电梯、前厅等适当部位，也可通过一定的渠道邮寄赠送。 2. 对于剩下的宣传册及宣传品一律由公关营销部进行统一安排管理。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 销售处服务流程

❖ 介绍酒店设施服务流程

服务程序	服务规范
电话预约	1. 为表示礼貌、节约时间，销售专员在初次电话预约客户的时候必须注意的问题：首先，在通话中必须主动向客户介绍自己和所服

（续）

服务程序	服务规范
电话预约	务的酒店，清楚陈述打电话的目的；然后进一步表明目的，即预约与客户进行一次会面，客户同意后，必须与其确认具体的会面时间与地点。 2. 销售专员应提前准备洽谈提纲，包括自己需要准备的问题、推销方式及内容等，然后要了解客户的详细资料。
实地拜访	1. 销售专员在向客户做自我介绍时，应该诚恳地双手送上名片，说明拜访目的。 2. 在与客户交谈时，应尽量尊重对方的谈话兴趣，让对方多开口介绍自己或公司，然后将自己酒店的宣传手册及其他相关宣传资料介绍给客户，但注意适当控制谈话方式，最好以得体的言辞将自身产品的优势阐述清楚。 3. 约会结束时，销售专员应尽量争取客户的明确预订以及承诺并确定下次见面的具体时间与地点。
工作记录、落实	1. 拜访结束后，销售专员应立即对本次约会的过程及结果进行整理，然后以访谈的形式记录下来，写出销售访问报告，如果客户有预订，则应立即移交相关部门处理。 2. 如果客户有潜在预订意向，销售专员则必须将本次的约见情况清楚地记录在日历表上，然后在预订下次约见之前适时地联络跟进，对于拜访过的客户，销售专员必须在第二天打电话或传真致谢。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 销售合同签订服务流程

服务程序	服务规范
洽谈合同	1. 销售专员对于客户情况必须全面了解与掌握，同时还应适时地主动拜访客户，并向其介绍酒店详细情况。 2. 若客人已经预订，销售专员则应与客户就双方合作义务、责任与价格达成协议，然后在相约的时间内签订。

（续）

服务程序	服务规范				
制作合同	1. 销售专员必须根据洽谈结果，起草合同，其中具体内容应包括：承租人的目的与义务，合同的执行时间与地点，租金付款方式，房间和租用条款的描述，承租人的义务等，然后再上报销售主管与公关营销经理审批。 2. 审批通过后，销售专员应将合同草稿制作成合同文本。				
签署合同	1. 销售专员负责将合同递交销售主管及公关营销经理签批盖章，然后再由合同承租人签字盖章。 2. 合同顺利签订后，双方都必须严格遵照合同中的约定执行。				
合同存档	1. 销售专员必须严格按照酒店相关规定建立健全合同台账登记制度。 2. 销售专员必须将合同正本送交酒店财务部，然后再将合同副本送交前厅部，本部门留底一份，作为存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 销售订单跟进服务流程

服务程序	服务规范
订单确认	1. 销售专员在收到客户订单后，要详细查看，并填写“内部预订通知单”，绝不能漏掉任何细节，尤其是客户需求部分，然后再通知接待部门准备预订事项。 2. 销售专员在接到客户更改、取消通知时，应及时通知有关部门进行更改或取消，并写“订房通知单”传真回复客户。
订单跟进与落实	1. 销售部门应密切联络客人，销售专员必须负责查询、督促接待部门落实执行订单各项要求，并将客人要求进行更改或补充的具体情况反馈给酒店接待部门，在接待过程中，销售专员同时还应将客人的反馈意见与建议及时反馈给有关部门进行改进。 2. 客人在消费过程中如有重大投诉，或者发生不可抗力事件造成不能按客人要求完成任务时，销售专员则应立即通知有关部门并报告公关营销经理，如解决不了，做好解释工作，尽量取得客人谅解；

（续）

服务程序	服务规范				
订单跟进与落实	如客人要求赔偿，尽快汇报给公关营销经理，由公关营销经理请示总经理处理。				
消费结束	1. 接待结束之后，销售专员必须做好结账跟进，应尽快将客人的反馈意见或建议及时反馈至公关营销经理，公关营销经理再将客人意见反馈至有关部门或报告总经理。 2. 销售专员将接待资料、客人的建议或意见整理存档，若遇重大接待可报告公关营销经理一同上门回访客户，并及时征询意见或建议，可适当送上致谢礼物。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客户来店参观、考察接待服务流程

服务程序	服务规范
约定时间、地点	1. 销售专员应与客户约定一个方便的时间与方便的地点，并负责检查参观场地与其预订情况。 2. 约定的时间，最好避开出租率较高的日期、其他客户结账的高峰时期或者酒店其他活动的高峰时间。
准备工作	1. 销售专员事先应对客户所要经过的地点进行检查，然后再通过前台查找合适的客房或大厅并准备好钥匙，并尽早告知前台客户的姓名或客户名称及约定的时间、地点。 2. 销售专员应提前制订客户参观的行程并准备好酒店的宣传资料、检查个人名片及相关介绍或宣传资料等。
参观过程	1. 销售专员应预计客户的到达时间，提前带好准备的资料到指定地点迎候，接到客户之后，仔细向客户了解时间安排，并详细介绍此次行程的具体安排，同时递上宣传资料。 2. 销售专员带领客户参观时，应按照从低档到高档的顺序进行，同时也应随时征求客户意见并尽量按照客户的需求进行随时调整。 3. 销售专员必须告知客户紧急出口、灭火设备、照明灯及烟感探

（续）

服务程序	服务规范
参观过程	测器等的具体位置，带领客户参观房间时，首先必须从窗外开始，尽可能多地介绍一些户外景色及重要建筑，然后再按照顺序具体介绍房间内各种设施的特点，在参观过程中，若遇到各岗位的主管，应向客户介绍他们，请他们向客户介绍各自设施的特点。 4．参观客户结束之后，在去往宴会厅之前，销售专员应尽可能多地为客户介绍一些康乐部的休闲娱乐项目及其他服务设施，到达宴会厅之后，销售专员还应向客户具体介绍场地的形状、大小以及租金等内容，对于客户提出的意见与建议则应及时做好相关记录。 5．当客户的参观即将结束时，销售专员必须仔细询问客户对于今后是否有良好合作的想法，然后尽可能地与客户建立长期往来的友好关系或者按预期进行合作签订。
送别客人	1．客户参观结束后，销售专员必须向客户致谢，然后具体询问是否还有其他要求或想法，沟通之后，再礼貌地送客户离开，必要时也应安排车辆。 2．客户离开后，销售专员必须对此次客户的参观与沟通进行资料整理，然后再写出销售工作报告，做好下一步的客户跟进与维护。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电话销售工作服务流程

项　目	项目内容
主动 电话销售	1．销售人员在进行主动电话销售之前必须查看客户档案，了解具体资料，写好谈话的要点。 2．通话过程中，销售人员应以对方的姓氏称呼，礼貌问候，如遇客户较忙需要等待时，则应耐心等待，如必须注意与客人通话时，注意力一定要保持集中，语言也应简明扼要，用语规范。 3．通话结束时，销售人员必须向客户致谢，然后再按照交谈内容作好要点记录。

（续）

项　目	项目内容				
接受 电话销售	1. 销售人员在接听电话销售时，首先必须向客户礼貌问好，然后礼貌、热情地回答客户提出的每一个问题，若不能及时给出答案，则应礼貌地告知客户待自己了解清楚之后再予以答复，同时还应深表歉意。 2. 通话过程中，销售人员必须保持注意力集中，不受外界任何干扰；通话结束时，则应向客户致以谢意，并请其今后多加关照；通话结束后，则应立即作好电话记录。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 会议销售业务操作规范

服务程序	服务规范
接待计划	1. 销售专员在与客户初步确认会议业务意向后，必须与客户详细洽谈会议的具体安排，同时还应与其确认会议过程中必须使用的客房、餐厅、会场以及相关的康乐设施。 2. 销售专员在拟订会议接待计划书时，一定要将会议的名称、单位名称、参会人数以及相关会议的具体日程等内容，全部整理并记录下来，以便能在有效时间内将相关通知单发给酒店各个部门。
接待过程	1. 销售专员在接待团队客人时，首先必须开具“团队订房单”，且注明人数、房型、用房数、入住的具体时间及费用结算情况等交到前厅部；开具“用餐通知单”，其中必须注明用餐人数、具体的用餐时间与地点，用餐要求等，交到餐饮部。 2. 公关营销部应安排专人负责在整个会议过程中保持与客户会务组及酒店各部门沟通，还应开具“使用康乐设施通知单”，注明使用康乐设施项目、人数、时间，交到康乐部；开具“租用会场通知单”，注明会议名称、场地布置要求、具体的参会人数与时间，且必须随时协调保证会议顺利进行。

（续）

服务程序	服务规范				
会议结束	1. 会议结束前，销售专员应拜访会务组积极了解整个会议过程中客人的意见和建议，协助收银员复核账目无误后通知客户会务组结账，同时还应负责欢送客人离店。 2. 会议接待结束，销售专员应立即做好各项会议接待记录，然后再将整个会议接待资料存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **客户挂账要求服务流程**

服务程序	服务规范				
接受挂账要求	1. 销售专员应根据客户的挂账要求为其准备相应的服务，根据其信用等级确定是否接受挂账要求。 2. 销售专员必须严格按照相关条例中的约束款项，请信用登记符合酒店有关规定的客户填写“挂账申请表”，然后再上报公关营销经理、财务经理、总经理等有关领导审批。				
签订挂账协议	1. 销售主管主要负责与客户代表签订挂账协议，协议中必须有明确的客户签单额度、双方责任、优惠项目及结算时间等。 2. 销售专员将挂账协议文本原件交部门文员整理存档，然后按涉及的部门，多复印几份，将其分发到涉及的各个部门。				
挂账结算	1. 销售专员必须严格按照挂账协议中的相关约定，协助财务部定期与客户结账；在客户具体的消费过程中，如果出现问题，销售专员则应根据实际情况立即予以解决。 2. 酒店财务部门如果与客户在结算工作中出现了疑义，销售专员应积极配合财务部做好客人的账务结算。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 长包房销售服务流程

服务程序	服务规范
制定长包房销售计划	1. 销售主管根据酒店公关营销部的销售计划制订出一系列的长包房销售计划，然后再将其上报公关营销经理进行审批。 2. 长包房销售专员必须在仔细阅读了长包房销售计划之后，按照计划认真做好与客户的洽谈准备；首先必须清楚地了解客户所在公司的性质和信誉；其次，应掌握客户所需要的房间种类及用途；再次，将客户的联系地址记录下来，认真填制客户资料卡；最后，准备酒店的宣传资料、租金价目表、餐饮的各类菜谱、名片、礼品等。
长包房销售洽谈	1. 长包房销售专员应积极邀请客户前来酒店参观，并为客人详细介绍酒店设施。 2. 若参观后的客户有预订意向，长包房销售专员首先必须问清客户的具体抵离酒店时间、付款方式以及租住房间的类型等，然后必须向客户介绍酒店付款的有关要求和规定。
签订长包房合同	1. 长包房销售专员与客户谈妥有关细节后，应向客户出示长包房合同样本，并强调可能会提供的一些优惠项目。 2. 长包房销售专员应请销售主管与客户面谈，面谈结束后签署长包房合同，合同一般都是一式两份，客户保留一份，销售处保留一份作为备份留底。
长包房客户入住	1. 长包房销售专员应严格按合同中的要求，逐一落实各项准备工作，同时还应与财务部保持联系，了解长包房客户是否交付定金，如对方用支票付定金，则应将客户带至财务部办理定金预付手续；如未及时预付，则必须与客户取得联系，落实预付事宜。 2. 长包房销售专员应向各负责接待部门发送“长包房客户入住通知单”：发到前厅部，以便掌握客情，与客户保持沟通，做好对客服务工作；发到客房部，撤出不需要的家具、酒吧用品等并按客户的要求布置客房；发到餐饮部，为了向长包房客户提供工作餐；发到工程部，按客户要求对客房进行必要的装修或改造等；发到保安部，做好长包房客人及其车辆等的安全工作。 3. 当客户预付定金后，销售专员必须立即通知总台为客人办理各项入住登记手续。

（续）

服务程序	服务规范
长包房租期中	1. 长包房销售专员必须与前厅部、客房部、餐厅部、康乐部、保安部、财务部保持联系，了解客户在本酒店的消费和信用情况。 2. 长包房销售专员应经常拜访长包房客户，与客户进行良好沟通以便随时了解他们新的需求和客情状况或者听取他们对本店的意见，然后将意见及时传递到有关部门。 3. 长包房销售专员应与财务部信用组保持联系，了解客户付款情况，协助财务部做好客户的付款结账工作；每逢节假日登门拜访客户，邀请他们参加联欢会等活动或者送去礼品以便加强沟通，增进友谊。 4. 签署的协议截止前一个月，销售专员应主动与客户联系，了解客户的去留动态：如果客人需要续签，销售专员则应主动报价并协商续约的具体事项；如不续签，则应提前做好客人搬出事宜以及后续的销售工作。
长包房客户退房	1. 客户长包房合同到期，长包房销售专员应提前 1 周与客户确定退房时间，然后及时通知财务部做好结账准备。 2. 长包房销售专员需在客户退房当天通知客房部检查客房物品有无损坏，房间如有损坏，应通知工程部对客房进行维修，视情况、按规定要求客户给予赔偿；然后立即通知保安部为客户开具“出门证”，并做好客人物品的安全检查工作；当客户全部搬出后，必须及时通知客房部将房间恢复至客房状态。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 商务客户销售服务流程

服务程序	服务规范
指定商务客户销售计划	1. 销售主管根据公关营销部的销售计划制订商务客户销售计划，报公关营销经理审批。 2. 商务销售专员仔细阅读审批后的商务客户销售计划，按照计划做好各项销售准备。

（续）

服务程序	服务规范
指定商务客户销售计划	（1）确定酒店商务客户销售的目标对象，包括国内大中型企业、国际大中型企业。 （2）随时收集目标对象的信息，整理、汇集、筛选有消费需求的商务客户。 （3）准备好酒店宣传资料、价格表、餐饮的各类菜谱、租用设备价目表、名片、礼品等。
开展推销工作	1. 商务销售专员主动上门拜访，向客户介绍酒店特色、环境设施及优惠政策，建立客户联系网络，努力争取客户在酒店进行消费，逐步形成酒店稳定的目标市场。 2. 在与客户联系的基础上，商户销售专员可邀请客户公司的相关负责人参观酒店各类客房、餐厅、会议、娱乐等服务设施，展示并表明可接待规模、规格和酒店住宿、用餐等内部环境以及相关的交通条件，力争客户进店。 3. 客户对酒店有了充分了解后，商务销售专员可与其进行业务洽谈，以进一步了解客户对用房、用餐、娱乐等方面的要求，洽谈内容包含消费时间、消费方式、消费内容、费用和折扣、预付和结算方式、违约责任及其他约定事项等。
签订协议	1. 商务销售专员根据洽谈结果拟订销售协议书，经销售主管、公关营销经理审批后正式签署。 2. 协议书由公关营销经理、客户公司负责人签字、单位盖章后生效。 3. 协议由公关营销部和客户各持一份，商务销售专员将协议书复印三份：一份交财务部，一份交客房部，另一份归档备查。
客户预订	1. 对客户联系网络中的接待服务对象或主动前来要求预订房间的客户，应以销售处接待为主。商务销售专员要了解和掌握客户的要求，并为其办理预订手续。 2. 商务销售专员应将“预订单”的第一联原件留销售处作为原始资料备案，第二联送往前厅部，同时建立客户资料档案。
客户接待	1. 商务客户进驻，由前厅部负责接待，销售主管负责协调配合。 2. 遇重要的商务客户进驻，销售主管应及时报告公关营销经理及总经理并制订具体接待方案。 3. 客户离开时，商务销售专员根据协议，协助客户结算住店费用。

（续）

服务程序	服务规范				
意见反馈	1. 接待过程中，商务销售专员要及时了解客户对酒店的意见和建议。 2. 商务销售专员根据客户反馈情况提出改进建议，报销售主管、公关营销经理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **预订管理工作服务流程**

服务程序	服务规范
制定预订工作规范	1. 预订主管负责参考同类酒店的预订管理工作，结合本酒店的实际情况制订出一系列的预订管理工作规范，上报公关营销经理审批。 2. 公关营销经理审批通过后，预订主管应安排预订员认真执行预订管理工作规范。
预订处理	1. 到店预订处理。 （1）客人到店，预订员应主动、热情地询问客人想要预订的项目、价位及具体要求等，然后查看预订表确认能否预订。 （2）若客人确认预定，则可以带其参观客房、宴会厅或会议室，然后请客人逐项填写“预订单”，客人填好后，预订员应逐项核对客人所填的项目，看是否有需要补充或不清楚的地方。 （3）客人预订结束离开后，预订员应按照客人填写的“预订单”及时填写“接待通知单”，然后再将其下发到其他相关接待部门，请其做好各项准备。 2. 电话预订处理。 （1）预订员接到预订电话，首先应热情、礼貌地报出酒店名称，然后询问客人具体想要预订的项目、价位及相关要求等，如果能接受预订，预订员则应与预订人详细确认各项信息，并填写“预订单”。 （2）如果客人预订的是会议室，可参照会议预订服务流程与规范；若是宴会，可参照宴会预订服务流程与规范；如果预定的是客房，首

（续）

服务程序	服务规范
预订处理	先必须问清楚客人的姓名及证件号码，具体的抵离时间，房间类型及房价，需要的房间数、单位名称及电话号码等。 （3）信息确认完之后，预订员应复述上面的内容并请客人核对；核对正确后，预订员填写“接待通知单”，下发给相关接待部门，请其做好各项准备。 3. 电传、传真或信函预订处理。 （1）当收到客人电传、传真或信函预订时，预订员首先必须了解电传、传真或信函的内容、具体要求等；然后再将客人的具体要求写在“预订单”上；及时询问预订人的所有费用支付方式。 （2）当信息核对无误后，预订员应立即填写“接待通知单”下发给相关接待部门，请其做好各项准备；如果出现客人资料不详细的情况，则应按照来件上的地址、电传号码与客人核对。
预订跟踪	1. 公关营销部为了不断提高预订信息的准确性以及迎接客人之前的高质量准备服务，预订员必须在客人到店前以多形式与客人进行确认核对，并且与客人确定是否能够如期抵店，人数、时间及其他服务要求等是否有变化。 2. 如果预定客人预订情况有变，预订员应立即填写“变更通知单”下发给各接待部门。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **超额预订处理服务流程**

服务程序	服务规范
确认为超额预订	1. 公关营销部的预订员必须随时查询计算机系统，以确认酒店的现有房间预订是否能够接纳新的客人预订。 2. 如果酒店客房已经出现差额现象，而客人仍需预订时，预订员应向客人耐心解释，明确告知该期间该房型预订已经超额，并热情、礼貌地向客人推荐其他房型或者建议客人调整入住日期。

（续）

服务程序	服务规范				
填写预订单	1. 如客人同意，预订员则需要严格按照散客预订程序填写“预订单”，尤其是要注明该预订为等候预订，且必须留下客人的有效联系方式，以便通知客人。 2. 如果客人坚持预订，预订员则应告知客人预订将被放入宾馆预订等候名单，待该预订可以接受时再及时通知客人；并应将此类预订随附在当日散客预订单后，单独存放。				
通知客人	1. 如果酒店出租情况发生变化，可以接受该类预订，预订员应立即通知客人，预订已经被接受，客人可以安排随时入住。 2. 如果酒店仍无法接受该预订，预订员应将具体的出租情况，提前告知客人，以便客人自行安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **取消预订处理服务流程**

服务程序	服务规范
接收 取消预订	1. 当接到客人或销售专员取消预订的信息时，预订员首先必须确定具体取消的原因或者还应修改的相关信息；其次，应具体询问取消预订客人的姓名、原定到达的具体时间及离店时间等。 2. 预订员需要找出客人的原始预订单，并核对上述信息即可。
确认 取消预订	1. 预订员对于付过预付费或订金的客人，要核实信息后，填写预订取消单，并在原始预订单上注明“取消”字样，然后再复印原始预订单与“预订取消单”，并且将其一起交到前厅收银处，按照酒店相关协议退还订金、预付房费或取消预付费。 2. 预订员应取消计算机系统中的预订，同时还需要核查取消预订的客人是否有订票、订餐、订车等业务，填写“变更通知单”，再将取消预订的相关信息输入系统，并及时将变更单下发给酒店相关部门。
存档	1. 预订员必须将原始预订单与“取消预订单”合订在一起，注明具体的取消原因及取消时间。

（续）

服务程序	服务规范				
存档	2. 预订员应严格按照具体的取消时间进行更改，之后再将其与原始预订单共同存放在同类处理项目档案夹中。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **预订更改处理服务流程**

服务程序	服务规范				
接收预订更改	1. 当接到客人或销售专员的更改预订时，预订员首先必须询问具体原因以及要求更改预订客人的姓名、原定到达日期及离店时间等相关基本信息。 2. 如果客人需要更改的只是预订项目，如房型、到店时间、具体的入住人数或者付款方式等，预订员则应根据实际情况进行更改相关信息即可。				
更改预订信息	1. 预订员根据客人提供的信息，找出原始预订单并认真核对相关信息；如果酒店有空房，则可以为客人更改预订并重新填写“预订单”，在“预订单”上要记录更改预订的客人或销售专员的姓名和联系电话；如果客人更改的只是具体时间或者房间类型及数量，则应先查询房间的预订情况，再确认是否可以进行更改。 2. 预订员在更改预订信息后必须填写“变更通知书”，如果酒店客房已订满，预订员应立即向客人解释，并告知客人预订暂时会在酒店候补名单上，若酒店一有空房，则会第一时间与客人联系。				
存档	1. 预订员在进行客人资料存档时，首先，必须将原始预订单与更改后的预订单合订在一起。 2. 预订员应按日期将更改后的预订单与原始预订单存放在固定的档案夹中，以便随时查阅更改信息或者备份留存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

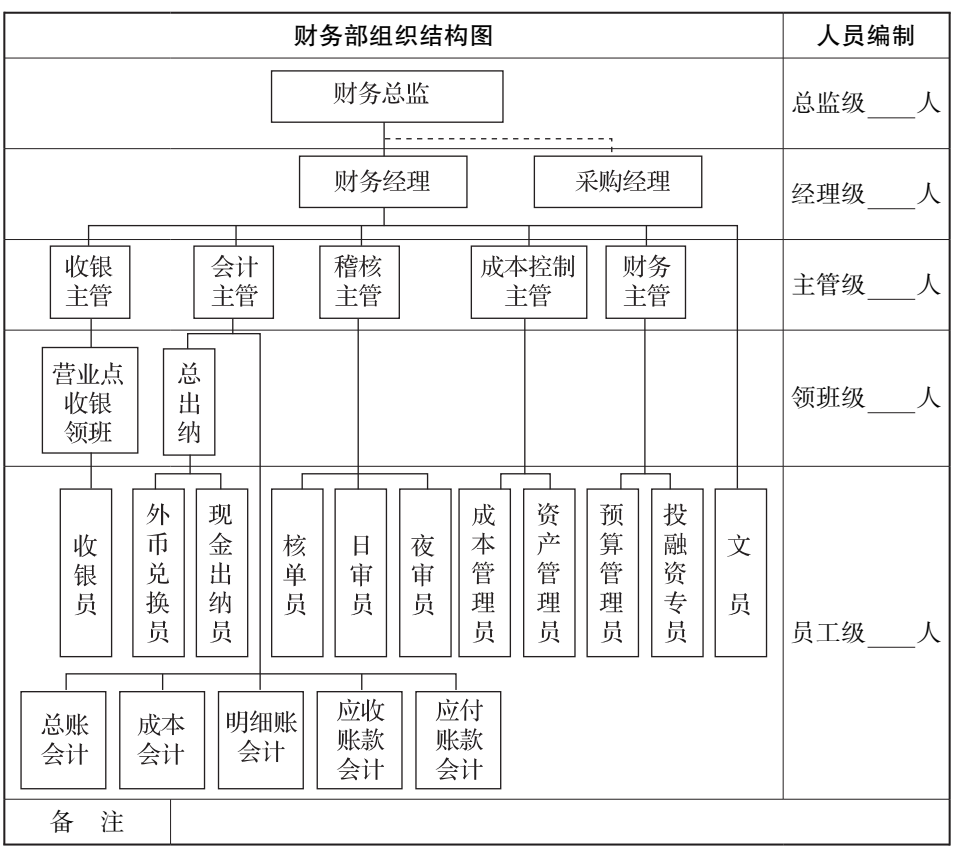
❖ VIP 预订服务流程

服务程序	服务规范				
接受预订	1. 如果有客人提出要 VIP 预订时，预订员首先应询问其身份、职位，如果确实符合 VIP 接待条件，应立即汇报公关营销总监；待公关营销总监审核同意后，再按照规定填写“VIP 订单”。 2. 如果客人有任何的特殊要求，预订员应具体在订单上标注清楚，填完后，必须在订单上盖 VIP 印章，然后再将其输入计算机系统，最后再上交前厅部接待处主管，并将客人具体的房号与相关要求一并存入计算机。				
填写“VIP 接待通知单”	1. 预订员必须按照客人身份的不同来确定具体的接待标准，然后再按照具体标准，认真填写“VIP 接待通知单”。 2.“VIP 接待通知单”填好之后，必须第一时间将其交给公关营销总监，并等待其签字确认，之后再递交酒店总经理审批。				
下发“VIP 接待通知单”	1. 预订员应在第一时间内将总经理审批后的“VIP 接待通知单”，发放给酒店其他相关部门，尤其是有着直接服务关系的前厅部、客房部及餐饮部。 2. 预订员应将客人订单与“VIP 接待通知单”共同存放在 VIP 档案中进行保存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

第九章 酒店财务部管理工具

● 财务部内部管理流程

❖ 财务部组织结构图



❖ 财务部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 酒店财务部主要负责制定本部门的各项规章制度、操作规范及不同阶段的工作计划，还应根据实际情况不断地修改、完善，严格执行国家的外汇管理制度，统筹酒店的外汇管理工作；定期对酒店的财务状况进行分析与总结。 2. 酒店财务负责酒店的各项财务收支汇总平衡、成本控制、财务预算管理、资金收支管理以及未来发展所需资金的筹集、使用分配管理及科学、合理地规划运用。 3. 对于酒店内新开项目的预测与风险进行监管与控制，同时还负责推进与支撑酒店的财务信息化管理与建设。				
权力	1. 酒店财务部有权参与酒店各阶段经营计划、经营战略的制定以及财务管理计划及发展的决定权与建议权；对于各部门费用报销进行审核与审批；对于违反酒店财务制度的行为与过失有权提请处罚。 2. 酒店财务部有权建立部门组织机构及对部门组织机构的员工能力进行考核；对于内部员工的聘用、解聘具有建议权且有权要求相关部门进行工作配合；具有开展内部工作的自主权及其他相关权力。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 年度预算编制流程

服务程序	服务规范
制定 编制方针	1. 酒店总经理与财务总监必须严格按照酒店的发展战略目标，明确下年度酒店的整体经营目标及财务目标。 2. 酒店总经理召集预算管理委员会，根据酒店下年度的财务目标并结合之前的预算情况制定预算编制方针和大纲。
各部门编制 财务预算	1. 财务部向酒店各部门下发预算编制方针和大纲。 2. 酒店各部门根据预算编制要求，编制本部门的预算并报财务部。 3. 在各部门编制预算的过程中，财务部要为其提供各种预算资料（如现金流量、收入、成本、资产、负债）。

（续）

服务程序	服务规范				
形成年度预算初稿	1. 财务部汇总各部门预算，并经测算、平衡、审核后，形成年度预算初稿，上报预算管理委员会审批。 2. 预算管理委员会召开会议讨论年度预算初稿并提出修改意见。				
修改年度预算初稿	1. 财务部召集酒店各有关部门，下达预算管理委员会的修改意见。 2. 各有关部门按照预算管理委员会的意见进行修改后再报财务部。				
确定年度预算	1. 财务部再次汇总修改后的各部门预算，将酒店年度总预算上报预算管理委员会审批。 2. 预算管理委员会审批通过后，报总经理审批。 3. 总经理审批通过后，财务部向各部门下发酒店年度总预算。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **融资管理工作流程**

服务程序	服务规范
分析资金需求和融资风险	1. 投融资专员根据酒店的战略发展规划、经营情况、投资计划以及酒店当前的资金状况，对酒店的资金需求进行预测和分析。 2. 投融资专员通过收集酒店内部、金融市场等方面的相关融资信息，根据酒店的资金需求状况，分析并比较各种融资方式的融资成本和风险。
制订融资计划	1. 财务主管根据融资风险分析结果、酒店的资金周转情况等，制订酒店融资计划（包括融资的规模和用途、融资的方式和对象、融资实施的时间、融资失败的补救措施以及其他相关内容）。 2. 财务主管将融资计划交财务经理审核后，报财务总监和酒店总经理审批。
执行融资计划	1. 投融资专员根据融资计划，开展融资活动，与融资对象（如银行、投资公司、证券公司等）进行协商谈判。 2. 财务主管在协商谈判的基础上，与融资对象签订融资合同（包

（续）

服务程序	服务规范
执行融资计划	括融资的金额、利率、偿还时间与方式等内容），经财务经理审核，财务总监和酒店总经理审批后生效。 3. 当融资资金到位后，财务部要根据融资计划和酒店资金需求状况对融资资金进行合理的分配和运用。 4. 会计主管根据投融资专员提供的相关凭证进行融资账务管理，明确每一笔融资资金的到位情况、分配情况和收益情况。
编制融资评价报告	1. 财务经理对融资过程进行监督和指导，收集融资实施效果的相关资料。 2. 财务经理根据收集的资料，编制融资评价报告，对融资的各项工作进行全面、客观的评价，提出融资管理建议，向财务总监和总经理汇报工作。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **投资管理工作流程**

服务程序	服务规范
确定投资目标	1. 财务经理根据酒店的发展规划和当前的财务、业务状况，选择投资方向，确定投资目标，经财务总监审核后，报董事会审批。 2. 酒店董事会审批同意后，财务部正式确定投资目标。
筛选投资机会	1. 财务经理组织财务部根据酒店的投资目标，通过投资中介机构等各种渠道，尽可能多地收集投资机会信息。 2. 对收集到的投资信息进行初步筛选，对筛选后的投资机会进行重点研究和跟踪，由财务总监指定合适人员担当项目负责人。
作出投资决策	1. 在判定重点研究和跟踪的投资机会值得介入时，对口项目负责人负责撰写投资建议书，投资建议书中应包含行业价值分析报告。 2. 财务经理组织对投资建议进行立项评估。 3. 项目评估完成后，由项目负责人起草立项申请报告，报财务总监审批。

（续）

服务程序	服务规范				
作出 投资决策	4. 财务总监批准立项申请报告后，向董事会提交。 5. 董事局对立项申请报告进行审阅。如果否决，则财务部停止投资或重新评估投资项目；如果批准，则财务部进行后续工作。				
设计 投资方案	1. 财务经理组织成立项目小组，由项目小组制定预算和进度表，报财务总监批准。 2. 项目小组开始进行审慎研究和调查，在模拟投资之后业务整合和行政整合等能够成功实施的基础上，并与关键利益相关者达成一致意见后，开始设计投资方案（应遵循投资收益最大化和投资相关方利益协调的原则）。 3. 项目负责人向财务总监提交设计方案，经批准后，由法律室审核出具意见，再报董事局会议审批。 4. 投资方案经执委会（董事局）审议批准后，开始实际运作；投资方案如未获批准，则由投资管理部重新制订方案。				
签订 投资协议	1. 项目小组根据经批准的投资方案与拟投资公司进行谈判，谈判的内容主要包括投资金额、折股比例、股份数额、关键利益相关者的利益协调问题等，拟定投资协议。 2. 项目小组将投资协议交法律室事先审核出具意见后，上报董事会审批。 3. 董事会审批同意后，与拟投资公司签订投资协议。 4. 投资协议签订和出资工作完成后，项目小组提出派出董事的人选，报董事会批准；经批准的董事人员与项目小组共同对投资项目进行监管、参与投资项目的相关决策。				
投资总结	1. 投资结束后，项目小组总结此次投资工作的经验和教训，编制投资工作总结，向酒店董事会提出投资管理建议。 2. 财务部将与投资工作有关的所有资料存档保存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 日记总账制作流程

服务程序	服务规范				
编制记账凭证	1．会计粘贴原始凭证并分类、编制成原始凭证汇总表。 2．会计根据原始凭证汇总表编制记账凭证（收款凭证、付款凭证与转账凭证）。				
登记日记账	1．会计根据收款凭证、付款凭证登记现金日记账。 2．会计根据收款凭证、付款凭证登记银行存款日记账。				
登记明细账	1．会计根据记账凭证和有关原始凭证或原始凭证汇总表登记明细分类账。 2．会计在登记明细账时，可采用三栏式、多栏式和数量金额式。				
登记日记总账	1．会计根据记账凭证逐笔登记日记总账。 2．会计在登记日记总账时，要尽量减少记账凭证的数量，以减轻登记日记总账的工作量。				
日记账、明细账与总账核对	1．会计核对总账各账户的余额是否正确。 2．会计核对总账和明细账是否正确。 3．会计核对总账和日记账是否正确。				
编制会计报表	1．会计根据日记总账和明细账编制会计报表，经会计主管审核后，报财务经理审批。 2．财务经理审批同意后，上报财务总监、酒店总经理审批。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 应收账款核算流程

服务程序	服务规范
审核原始凭证	1．应收账款会计对相关部门提交的原始凭证进行审核。 2．应收账款会计若发现原始凭证存在不合规现象，应及时按酒店有关规定采取处理措施。
编制、复核记账凭证	1．应收账款会计根据审核无误的原始凭证编制记账凭证。 2．应收账款会计将记账凭证交给复核人员复核（复核的主要内容

（续）

服务程序	服务规范
编制、复核记账凭证	有总账科目、明细科目选用是否正确，应收账款下的往来单位名称、单证号等信息是否准确，各类收入计算是否准确）。 3. 复核通过后，由复核人员在凭证上盖章。
编制应收账款明细表	1. 应收账款会计根据记账凭证编制应收账款明细表。 2. 应收账款会计在登记明细账时，可采用三栏式、多栏式和数量金额式。
处理应收账款到账情况	1. 应收账款到账后，应收账款会计及时进行核销。 2. 若应收账款未能按时到账，应收账款会计应及时联系有关部门确认原因。 3. 会计处会同有关部门对应收账款未能及时到账原因进行分析，向欠债人发出“应收账款催款通知单”。
期末账务处理	1. 欠债人归还账款后，应收账款会计及时进行核销。 2. 欠债人拒不付款的，应收账款会计应编制应收账款账龄分析表，正确计提坏账准备，记入当期损益，同时由企业法务人员开始法律诉讼。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 应付账款处理流程

服务程序	服务规范
入账	1. 应付账款会计审核收货员转来的“收货单”和入库单据金额是否正确，是否有使用部门或者仓管员的签字。 2. 应付账款会计根据审核后的单据，将账款记入各供应商应付款账户。
核对款项	1. 应付账款会计于酒店规定时间与供应商核对应付款项。 2. 应付账款会计若发现有争议的款项要进一步查明原因，保证双方应付款项一致。

（续）

服务程序	服务规范				
支付前的审批工作	1. 应付账款会计审核供应商提供发票的真伪，审核金额与核对过的金额是否一致，审核发票的开具单位是否为酒店供应商。 2. 审核通过后，应付账款会计填写“支票申领单”并连同发票交会计主管核对审批，如有确切支付金额，还需填制付款记账凭证。 3. 会计主管将应付账款会计转来的付款凭证认真检查无误后，转交财务经理审批，然后交财务总监批准。				
支付款项	1. 应付账款会计根据手续完备的“支票申领单”填写转账或现金支票，同时填写“成批支票签章明细表”，以便有关人员核对。 2. 应付账款会计将支票上交给财务经理，由其在支票上加盖“财务支票专用章”，后交财务总监在支票上加盖财务总监人名章及总经理人名章，印鉴盖齐后即可向供应商发放款项。 3. 应付账款会计通知供应商领取支票时，需在支票领用登记本上注明日期、支付内容、支票号、领取人亲笔签字、取票日期等。				
记账	1. 应付账款会计根据已经支付的付款原始凭证编制付款记账凭证，检查实际支付金额与发票金额是否相符，按日期顺序编号交有关人员登记入账及输入计算机。 2. 应付账款会计应随时核对替换无发票收货记录，于月底将当月未付款项编制转账凭证，挂入应付结算账款并输入计算机。 3. 应付账款会计应每月编制应付账款账龄报表及现金流量表、资金预测表。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 日审工作服务流程

服务程序	服务规范				
准备工作	1．日审员准备好要用的笔、计算器、纸和工作表等。 2．日审员将需要审核的资料分类整理好后，放在工作台上。				
进行日间审核	1．日审员核算昨日夜审所做各种报表，检查夜审所做的报表是否按收银员提供的资料完成，报表是否平衡、完整，核对无误后上交稽核主管。 2．日审员查看夜审工作记录，及时处理查出的问题，在问题空格处注明怎样解决问题，对超出职能范围的问题，及时向稽核主管汇报。 3．日审员检查前一日发生的营业收入调整冲账是否合理，是否已按规定流程审批。 4．日审员核对前厅及各营业点收银处的发票、账单、报表及有关原始凭证的内容是否完整，有否错漏、虚假，账单、发票合计数与报表是否相符。 5．日审员检查转外客账的各种账单是否符合手续，检查各营业点住客转账收入与夜审员报表是否相符。 6．日审员检查离店客人余额表，如有未结账的款项，查明原因并及时作出处理。 7．日审员协助稽核主管对各部位收银情况进行监督及管理，发现问题及时纠正，保证收银工作按财务制度进行。				
填写日审报表	1．日审员根据核对后的各项收入编制凭证，及时做计算机汇账，连同计算机结账单或营业点收入明细表一起交稽核主管。 2．日审员根据日审工作情况，填写日审报表（包括日审调整表、收益总结表等），并报稽核主管审阅。				
收尾工作	1．日审员将需夜审员修改的计算机报表部分或应由夜审员解决的问题，以及传达的通知、协议等事宜及时做日审留言。 2．日审员把每日审核过的各类原始账单、报表按日期、序号存放并妥善保存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 夜审工作服务流程

服务程序	服务规范
准备工作	1. 夜审员在上班前了解日审员的有关交班事宜，检查打印机和计算机是否正常。 2. 夜审员汇总各营业点的缴款凭证和账单，将其分成三类：前厅客房结账单及收银日报表；餐饮部的缴款凭证及账单；康乐部的缴款凭证及附件单。
财务审核	1. 夜审员核查酒店当日前厅及各收银处的各种账单、票据、结算凭证是否齐全，所有的单据必须准确，真实记载名称、数量、金额，同时输入计算机。 2. 夜审员核查散客和团队入住和离店的时间及用房间数、房价是否按规定收取，陪同房、免费房、折扣房是否有规定的批准手续。 3. 夜审员核查各营业点的各种优惠、折扣、减免、赠送是否符合规定。 4. 夜审员审核酒店当日各营业部门每班的收银员报告与交款表的数据是否一致。 5. 夜审员审核酒店当日各营业点各种消费项目明细表。 6. 夜审员审核各种签单、挂账是否符合规定，根据日明细账报表做好相应的分单。 7. 夜审员核对收银员的账单、收款收据、杂项支出、信用减免使用是否正确，以及所有单据必须联号使用，不得跳号跳页，作废账单是否三联齐全。 8. 夜审员核查转账结算的款项和因公招待账单是否正确，是否符合制度或审批手续。 9. 夜审员核对结账收入差额表中每笔冲账是否合理，是否有领导签准，并对日审员、应收账款会计、收银员的合理调账要求，在做夜审前调整完毕，并写明各部位调账核减原因。 10. 夜审员根据收银员交款表做相应银行的 POS 机结算。 11. 夜审员完成各营业部的成本报表。
填写 夜审报表	1. 财务审核无误后，夜审员将收银员上交的账单按部门分类汇总，统计出准确的各类消费总数及收入总额。 2. 夜审员做计算机系统数据备份，打印出各营业部门的各种报表、数据。

（续）

服务程序	服务规范				
填写 夜审报表	3．夜审员根据各种报表和数据，编制酒店营业日报表，填写夜审报表，请另一名夜审员签字审核。				
送交 日审办公室	1．各项工作完成后，夜审员将资料进行整理分类并作好夜审记录。 2．夜审员将资料送交日审办公室，将发现的收款工作中存在的问题报告给稽核主管及有关领导尽快处理解决。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 酒店资金管理制度

项　目	项目内容
现金使用范围	1．支付职工工资、津贴。 2．支付个人劳务报酬。 3．根据国家规定颁发给个人的各种资金。 4．支付各种劳保、福利费用以及国家规定的对个人的其他支出。 5．支付收购农副产品和其他物资的价款。 6．出差人员必须随身携带的差旅费。 7．中国人民银行确定需要支付现金的其他支出。
现金使用管理制度	1．酒店员工因正常业务需预支差旅费或报销各种费用的，需提前将金额报财务部。总金额5 000元以上10 000元以内的需提前一天，10 000元（含10 000元）以上需提前两天。如未按规定提前将本部门所用金额通知财务部的，财务部有权拒绝办理。所有借款单据，必须经部门负责人审核签字后，再报各酒店授权审批人批准，方可办理。 2．报销单据上应有经办人的签字，部门负责人的签章，财务主管、酒店总经理（或总经理授权审批人）的签字方可办理。 3．财务审批坚持支出的合理性，单据的合法可信性。手续不全者不予报销。 4．现金报销时间为周二到周五的上午9:30～12:00（可根据酒店具体情况制定）。

（续）

项　目	项目内容
支票使用管理制度	1. 支票使用要设置支票领用登记簿，按序号使用。 2. 各部门领用支票，由领用人填写“支票申领单”，经部门负责人、授权审批人批准后，方可领取支票。 3. 支票自领用之日起，不管用否，10 天内必须到财务部报账。 （1）领用人如逾期未报，填写申请报告，请总经理（或总经理授权审批人）批准。 （2）领用人如逾期不能提供总经理（或总经理授权审批人）签署的申请报告，将按申请表上所填金额或实际支出额，记入个人名下，算作个人借款，必须在一个月内结清。 （3）逾期仍未结清的将上报酒店财务部从工资中扣款，数额较大的提交酒店行政部门处理。 4. 一切支出均需要有预算，逐级批准后，方可支出。 5. 预算外支出需写申请报告，请酒店总经理批准后，方可支出。
其他业务	1. 每天 16:00 之前所收到的支票、汇票应于当日送存银行。 2. 财务人员办理外埠汇款或自带汇票，应填制“付款通知单”，详细填写单位名称、开户行、账号、金额，经部门经理审核、总经理（或总经理授权审批人）批准后，方可交与财务部办理。 3. 酒店库存现金储备不足时，需经财务经理批准后，财务人员方可到银行提取。
内控制度	1. 出纳员不得保管酒店在银行的全部预留印鉴。 2. 库存现金要日清月结，账实相符。 3. 收银员不得白条抵库，所有收入必须全部入账，不得挪用酒店现金。 4. 各账户内的银行存款余额要及时上报财务负责人，以便合理安排资金。 5. 出纳员不得负责记录除现金及银行存款日记账之外的有关涉及货币资金的账簿。 6. 会计主管要按月同出纳核对库存现金金额及银行存款余额。银行出纳员将银行存款余额调节表完成后，交由会计主管审核。

（续）

项　目	项目内容
票据的管理制度	1. 票据审批程序。 （1）凡直接支取货币资金（包括现金、转账支票）的单据均由授权审批人签字。 （2）冲减个人借款及领用支票后的报销单据也要由授权审批人批准。 2. 票据的传递。所有财务票据经各部门审核签字（票据停留期限不超过一天）转至财务部，财务部根据有关规定进行审核签字后，转送授权审批人签字后（票据停留期限不超过两天）退回财务部，由财务部通知各部门办理各种会计手续。所有票据需将每个项目填写清楚，并将领款人或经办人的姓名详细填写在“摘要栏”中，领款人及经办人处暂不签字，待办理报销手续时再行填写。
应收、应付款账目管理制度	1. 酒店对应收、应付、预付、预收账款由财务经理指定专人负责。该科目的管理人员须定期核对清账，特别对应收、预付账款要严格管理，每季末要作出账龄分析，加速资金回流速度。 2. 财务主管对酒店有关单位往来账目，要定期对账，每季度对账一次，防错记、漏记（单腿账）。对借款应于每月制作“其他应收款统计表”用于核对借款数额。 3. 对酒店大额应收款款项，财务主管有责任了解款项的去向，并定期进行核查。
资金筹集管理制度	1. 酒店筹集资金应按国家法律、法规及旅游饮食服务行业财务制度规定，可一次或分期筹集。 2. 酒店资金的筹集可采用向银行贷款、向其他单位临时借款、向内部职工筹集等方式。当酒店的经营规模扩大时，经总经办决定，投资者增加投资额也是一种筹资方式。 3. 筹集资金的审批权限及规定。 （1）酒店根据需要可用原有的固定资产作抵押，向银行或其他单位借款，向银行贷款时应通过酒店总经理室批准。 （2）借款余额不得超过酒店的实收资本，重大项目或借款余额已超过实收资本的20%以上的借款，投融资专员应单独作出可行性报告报经总经理批准。 4. 对各方筹集的资金，应严格按借款合同规定的用途使用，不许挪作他用。

（续）

项　目	项目内容
经费支出管理制度	1. 资金使用应严格按审批权限及规定程序办理，大额开支一般要事先列入财务计划，并应附有经济效益预测资料。 2. 对于发给员工的工资、津贴、补贴、福利补助等，必须根据实有人数和实发金额，取得本人签收的凭证列为经费支出，不得以编制定额、预算计划数字列支。 3. 购入酒店办公用品和材料，直接列为经费支出，但单位较大、数量大宗的应通过库存材料核算。 4. 拨给的补助费、周转金应按实际拨补数，以批准的预算和银行支付凭证列为经费支出。 5. 拨给所属部门的经费，应按批准的报销数列为经费开支。 6. 拨给的各项补助款和无偿慈善投资，应依据受补助和受支援单位开来的收据准列为经费支出。 7. 员工福利费按照规定标准计算提存，直接列为经费支出，并同时将提存从经费存款户转入其他存款户，以后开支时，在其他存款中支付。 8. 购入的固定资产，经验收后列为经费支出，同时记入固定资产和固定资金科目。 9. 其他各项费用，均以实际报销的数字列为经费支出。
固定资产及低值易耗品的区分及分类	1. 酒店固定资产是指使用年限在一年以上的永恒建筑、机器设备、工具以及其他与生产经营有关的设备、器具、工具等。不属于生产经营用的主要设备，但单位价值在 2 000 元以上，并且使用期限超过两年的物品，也归列为固定资产。 2. 属于生产经营使用的各种设备，按使用年限确认是否属于固定资产；不属于生产经营使用的各种设备，按使用年限和单位价值标准两个条件确认是否属于固定资产。 3. 低值易耗品是指使用年限不足一年且单位价值超过 100 元的各种器具、用具和物品，即非固定资产的劳动资料。单位价值低于 100 元的物品，采购后直接计入费用。 4. 酒店固定资产按经济用途分为以下五类：① 房屋、建筑物；② 机器机械及其他设备；③ 交通运输设备；④ 电子通信办公自动化设备；⑤ 仪器仪表、家电、家具等。

（续）

项　目	项目内容
低值易耗品财务管理制度	1. 各部门每月制定低值易耗品采购计划，经财务部核价后转交采购部门根据各部门的费用定额掌握采购，财务部根据各部门费用定额审核报销。 2. 由使用部门指定专人负责管理低值易耗品，建立卡和账册，卡片一式二份，由采购部门专人保管一份，使用部门专人保管1份，财务部登记明细分类账。领料单必须由部门负责人签字才能生效。 3. 对损坏和丢失的低值易耗品，应分清责任，属工作差错的要由责任人填写“报废单”，部门负责人签字方能核销。属于个人过失的要赔偿，属有意破坏或丢失的要罚款处理。 4. 年终对库存的低值易耗品进行1次盘点，并写出盈亏报告及原因，由有关部门负责人审核，凭此报销或入账。
固定资产、低值易耗品管理制度	1. 酒店财务部负责对酒店固定资产及低值易耗品的价值管理，核算固定资产、低值易耗品的增减变化及结算情况，计算固定资产折旧，办理固定资产内部调拨的账簿调整。 2. 财务部建立酒店固定资产、低值易耗品总分类账，二级明细分类账，三级明细分类账，固定资产明细卡。明细卡片一式三份，财务部门一份，管理部门一份，使用部门1份，相互核对。 3. 酒店固定资产使用部门负责生产用固定资产、低值易耗品的实物归口管理；办公室负责非生产用固定资产、低值易耗品的实物管理，各固定资产及低值易耗品的使用部门应指定专人负责管理。 4. 固定资产及低值易耗品的增减事项必须经上述职能部门签证办理。各固定资产、低值易耗品的使用部门，均需按有关规定建立相应的资产明细卡片账，防止资产的丢失和损坏。
固定资产维修制度	1. 低值易耗品通常情况在使用期不进行维修，不能使用即可办理报废手续。为更好地发挥固定资产的效用，各固定资产使用部门要做好固定资产的维修保养。 2. 一般中小修理应于报修前一个月，大修理应提前三个月通知财务的资金部门，纳入月度财务收支计划，各部门根据批准的资金计划进行维护修理。 3. 属于固定资产大修理、扩建、改建后应办理固定资产交付使用手续交付使用部门。

（续）

项　目	项目内容
固定资产投资、出租、出借；低值易品借用制度	1. 酒店固定资产主要用于本酒店生产经营，不对外投资、出租、出借。如因需要固定资产向外投资、出租，须按酒店财务制度规定，由财产物资管理部门写出可行性分析报告，经酒店组织评估，有关部门批准，签订投资和出租合同方可实施。 2. 酒店固定资产原则上不予外借。如因特殊情况需临时出借时，应由总经理批准，借用单位出具正式借据，并按规定收费。 3. 酒店内部各部门借用固定资产，借用一方应向出借方开借据，并按期归还。酒店固定资产不得给私人使用。个人领用、借用的低值易耗品，应由借用人出具借条方可借用，并应如期归还，逾期不还，应按原价赔偿。 4. 个人借用的低值易耗品，如遇使用人发生人事变动或工作调离，应由借用人向财产管理部门办理交还手续或变更手续，经财产管理部门盖章以后，人事部门方可办理调离手续。
固定资产计提折旧的范围	1. 酒店的房屋建筑物，以经营租赁方式租出的固定资产，以融资租赁方式租赁的固定资产，酒店在用的机器设备、仪器、仪表、运输车辆、季节性停用和大修理停用的设备应计提折旧。 2. 酒店未使用和不需要的设备和以经营租赁方式租入的固定资产，不计提折旧。
固定资产、低值易耗品的清查盘点，盘盈盘亏以及报废处理制度	1. 酒店各使用部门每半年应对本部门使用的固定资产进行一次清查盘点，酒店年终组织一次全面清查盘点，年终清查盘点工作由财务部、管理部门和使用部门共同参加。 2. 如清查时发现账实不符或毁损严重时，应于半个月内查明原因，并查清责任人，由财务部填写盘盈盘亏报告单，一式三份，经酒店有关部门签署批示以后，一份留存，一份送财产管理部门，一份送使用部门，然后进行有关财务处理，并对责任人提出处理意见，财务部应监督处理意见的落实。 3. 对因各种原因需要报废的固定资产，使用部门应填写“固定资产报废申报单”一式三份报酒店审批。 4. 经酒店组织专门技术鉴定小组进行技术鉴定，并由总经理及各有关部门在资产报废申请单签署审批意见，一份送管理部门，一份留存申报单位据以实施报废处理，一份送财务部据以进行有关账务处理。

（续）

项　目	项目内容
酒店固定资产折旧采用平均年限法	1. 酒店的固定资产按以下类别和年限分别计提折旧：房屋、建筑物不短于20年；电子设备、运输工具以及生产经营业务有关的器具、工具、家具等不短于五年；酒店固定资产残值率为10%。 2. 折旧率和折旧计算如下： 年折旧率 =（1 - 10%）/折旧年限 月折旧率 = 年折旧率/12 月折旧额 = 固定资产 × 月折旧率 3. 固定资产、低值易耗品的内部调拨。 （1）根据生产经营和管理需要，酒店可以进行内部使用部门之间的固定资产调拨和转移。固定资产内部调拨手续，由调入部门填写“财产内部调拨单”一式四份，分别由调入部门、管理部门、财务部、主管经营副总经理签章，然后由调入部门将一联留存，第二联送管理部门，第三联送财务部。 （2）管理部门据以办理固定资产明细卡片变更手续，最后调入部门凭第四联去调出单位领用固定资产，调出单位留存第四联，并据以发出调拨的固定资产。 （3）任何部门和个人都不得擅自拆除、调用、挪用、外借、变卖固定资产、低值易耗品。
费用支出预算管理制度	1. 酒店实行“费用支出按年度预算，分月调整预算执行计划”的管理办法，即各部门每年年末根据酒店年度工作计划，编制各部门下年度费用预算。每月月末，根据年度预算及各部门在工作中的实际情况，调整编制下月份的费用预算。预算一经确定，各单位须严格执行。 2. 酒店各部门将编制好的费用预算报交财务部，由财务部对各部门的费用支出预算进行汇总和初步审核，财务部有权了解预算中各项费用的用途和开支理由，并对不合理的项目提出修改意见。 3. 财务部将初步审核后的年度预算提交总经办、董事会审批通过；月度预算提交总经理或其委托负责人审批。审批后的费用预算由财务部及各部门予以执行。 4. 根据可供安排使用的资金，量入为出，财务部有建议调整及修改已批准预算的责任与义务。财务部应将调整及修改的预算报总经理核批。

（续）

项　目	项目内容
费用支出性借款管理制度	酒店各部门采购物品、费用支出与因公出差需借款时，都要在预算内可控资金中量力安排，即先安排资金后借款。具体如下： 1. 需要借款的人员，须填写“借款单”或“支票领取单”。金额在5 000元以上的借款需提前通知财务部门准备。 2. 借款人将经部门负责人审核签字后的“借款单”或“支票领取单”交财务部审核。 3. 预算内费用支出的借款，财务部可直接审批办理，预算外费用支出的借款，报交总经理（财务负责人）审批。 4. 财务部有权要求借款人将相关合同、报价等资料提交财务部审批。 5. 各部门负责人借款，无论预算外预算内，均需总经理（财务负责人）批准。 6. 借款人必须认真负责清理自己的各项借款与欠款，逾期不报账或偿还借款，财务部将停发其工资，直至与财务部清账完毕。 7. 欠账未清而需借款的人员，需经总经理（财务负责人）批准后方可借款，但在下次报销中一并报账。
费用支出汇总考核制度	1. 每月末，财务部收集汇总各部门实际费用发生数，并与各部门的预算相对比总结预算执行情况，报总经理审阅。 2. 预算与执行间发生重大差异，财务部应责成相关部门及人员进行解释。在预算执行期间如无合理理由而超预算严重，财务部有责任及时向总经理反映情况，同时暂停部门或人员费用开支。
费用支出范围、标准	1. 工资。按酒店职位工资序列及实施办法每月由人事部门作表，财务部审核并由总经理批准后发放。工资发放坚持本人领取的原则，避免他人代领，特殊情况需他人代领的须授权。 2. 办公费(办公用品)。酒店实行“统一采购、集中配发”的原则。 3. 差旅费。酒店要制定详细的报销范围及标准，财务人员按标准严格执行。 （1）范围：总经理可乘坐飞机、软卧、轮船一等舱；其他人员可乘坐火车硬卧、轮船二等舱，(特殊情况需经总经理批准)。 （2）标准： 1）部门经理以上领导出差住宿费实行限额报销。总经理500元/天（特区550元/天），副总经理400元/天（特区450元/天），各部门经理300元/天（特区350元/天）。

（续）

项　目	项目内容
费用支出范围、标准	2）其他人员实行定额包干。其中县、县级市 80 元/天，地市级 100 元/天，省会级 150 元/天，特区 200 元/天。 3）外出参加各种会议，持会议证明按限额或定额标准报销（会议伙补除外）。 4）夜间超过 10 小时或连续乘车 15 小时以上而没买卧票的，按本人实际乘坐直快慢车的票价 60% 补助。坐特快硬席按票价 50% 补助。乘坐软座列车与硬卧同等对待，车、船票费不在限额、定额包干费用内。 5）工作人员借出差之便绕道探亲或办私事，不负担交通费及其期间的出差补助。 6）出差到酒店各子酒店及办事处，出差人员费用由出差单位负担，负责接待单位不承担食宿费用。如有特殊情况，需由接待单位负责食宿，其标准亦不得超过酒店规定的出差费用标准。 （3）报销程序：先由财务部按支付标准审核后，普通员工交主管部门经理签字后，部门经理由总经理（财务负责人）签字审批后报销。 4. 技术开发费。 （1）开支范围：研究开发新产品、新技术、新工艺所发生的新产品设计费；工艺规程制定费；设备调试费；原材料和半成品试验费；技术图书资料费，人员劳务费，设备折旧等。 （2）开支来源：为保障酒店新技术、新产品开发在资金上得到大力支持，提高酒店产品的技术含量及附加值，研究开发市场适销对路的产品，酒店技术开发费实行预先提取，计划投入的方式，即根据年初销售预算制定技术开发费用预算，每月按实际销售收入的一定比例预提使用。 5. 开办费摊销。开办费摊销是指酒店按规定期限摊销的筹备期间或设立分支机构的费用，其摊销期限 5 年。 6. 业务招待费。业务招待费应当有确实的记录、标准和依据并按下列规定招待： （1）酒店因工作需要招待客人，一般在员工餐厅就餐。 （2）酒店因工作需要在酒店外就餐的需办公室负责人签字，副总经理批准后，到财务部门支付。

（续）

项　目	项目内容
费用支出范围、标准	（3）接待客人需备的礼品、水果，由办公室按规定统一购买。 7. 水电费按实际发生数列入管理费。 8. 电话费根据标准控制支出。其中无线话费参考标准为：酒店副总经理以上人员每月 300 元以内开支。酒店部门经理以上人员每月 150 元以内开支。 9. 汽车（小车）费用包括修理及零配件、汽油、养路费及保险费、行车及其他费用。按年度预算分季、月包天支出。 10. 广告费。 （1）广告宣传费是指发生的印刷品的制作费用以及通过媒体输出的广告费，当上述费用已支付，但广告没有输出或输出没有结束时，上述费用记入预付款科目；实际发生的通过传媒输出的广告费及实际发生后以发票和输出的稿件、播出单、出库单、合同报账；记入费用。 （2）促销费用是指为销售发生的提成、回扣、促销人员的工资、促销活动的费用（包括管理费性费用），销售费用的支出以经批准的报告或合同为准，没经批准的一律不予支出和报账。 11. 公关礼品费用支出凡公关所需礼品支出，必须经总经理签批后，由酒店指定专人购买、登记，交经办人后，办理报销。 12. 费用支出如福利费、劳动保险费等按国家规定及有关地方政策执行。
家具、用具财务管理制度	1. 家具、用具的购进计划要按年分季编报，由各使用部门根据营业所需或办公需用编报计划，报财务部审查并提出意见后报总经理批准。 2. 家具、用具的购进成本，包括购进价格和所支付的运杂费。家具、用具购进后，作出账务处理，在“营业费用——低值易耗品”科目入账。 3. 领用家具、用具必须列表登记，领用部门或个人应负保管责任，同时必须做好日常修理工作。 4. 修理家具、用具所用的开支，以“营业费用——修理费”列支。 5. 家具、用具因磨损而失去使用价值时，经批准可办理报废。报废的家具出售时，其售出残值作“营业收入”处理。

（续）

项　目	项目内容
家具、用具财务管理制度	6. 丢失、毁损家具、用具时，由当事人或部门写明原因，向部门经理报告，转报财务部审查后呈总经理审批。属人为丢失、毁损，由当事人负责赔偿或部门赔偿。赔偿的价款作“营业外收入”处理。 7. 家具、用具发生溢余或短缺，应先按估价价值转入“待处理收益”或“待处理损失”科目账户，查明原因，并分不同情况审批后，转入“坏账损失”或“营业外收入”处理。
固定资金管理制度	1. 酒店的固定资金主要来源于流动资金，占用固定资金直接影响流动资金的运用，因此必须严格控制固定资金的使用。 2. 酒店及各部门必须节约使用固定资金，充分利用已置的固定资产，每月均需核算固定资金利用率，季度检查、年终清算考核各部门使用固定资金的效果。 3. 全面推行部门独立核算，同时推行固定资产有偿占用制度，即按各部门拥有的固定资产实际，摊缴占用费，摊缴费率按国家规定执行，促使各部门充分发挥固定资产的效能，压缩固定资金的使用。 4. 未经工程部及总经办审批，各部门不得私自购置设施、设备。未经批准进行采购，财务部不予报销费用。
流动资金管理制度	1. 酒店的流动资金既要保证需要又要节约使用，在保证按批准计划供应营业活动正常需要的前提下，以较少的占用资金，取得较大的经济效益。 2. 各业务部门在编制流动资金计划时，应严格控制库存物品，物料原材料的占用资金不得超过比例规定。 3. 除经批准为特殊储备者外，超储物资商品原则上不得使用流动资金，只能压缩超储的商品、物料，以减少占用流动资金。 4. 严格遵守不得挪用流动资金进行基建工程的规定，严格遵守有关财务法规和制度。 5. 流动资金使用的基本要求： （1）在符合国家政策和酒店总经办、总经理要求的前提下，加速资金周转，扩大经营，以减少流动资金的占用。 （2）加速委托银行收款和应收款项的结算，减少对流动资金的占用。

（续）

项　目	项目内容
流动资金管理制度	（3）各业务部门应办理流动资金存货的报批手续，并在每月上报经济业务报表的同时，上报流动资金使用效率的实绩，即流动资金周次数和流动资金周转一次所需的天数。 （4）对商品资金的占用，应本着勤俭节约的精神，尽量压缩。 （5）尽量减少家具、用具的购置。
外汇管理制度	1. 酒店营业收入中的外汇，收银员必须详细记录在营业收入日报表中，连同收费单据一起缴出纳入库。夜班的外汇收入存入会计部特殊保险柜中，于第二天上午缴总出纳入库。 2. 营业收入中的外汇转账凭证，从收到凭证的第二天即委托银行转账。 3. 必须在双方协商下以签订合同或协议的形式加以肯定和约束才能进行外汇结算办理。订立业务合同时，酒店除摸清对方的信誉和偿付能力外，还必须要求对方事先预存一次业务往来所需费用，在酒店银行账户内作为每次（项）业务的结算资金。 4. 负责外汇结算工作的人员必须及时把对外结算单证按合同或协议办理结算，并在委托银行结算后的第六天核对是否要收，凡在上述的时期内未接获“银行收款通知单”的，应即通知销售部、餐饮部协助办理催收，同时向财务经理汇报。 5. 收银员必须将当天的外汇现金送存银行，一切营业收入的外汇现金不得坐支。外汇的收支必须通过银行办理。 6. 使用外汇必须编制使用外汇计划，除商品、食品、原材料外，要使用外汇购置的一切物料、包装、备用品、设备、工具、零配件、燃料、能源等必须经财务部审查，报总经理审批后方可购置。 7. 用外汇购进的商品、原材料、备用品、工具等，在出售、调拨调剂时，必须收回外汇。用外汇购进的上述物品不得以本币出售或调拨，特殊情况需收取本币的，须经总经理批准。 8. 收银员应严格执行外币兑换制度，客人交外汇付账单者，一律按当天的汇率折算本币，严禁擅自变更汇率的比值，也不得取整舍零作汇率折算外汇。 9. 客人付外币时，收银员一律按当天兑换现钞的汇率减贴息折算本币。

（续）

项　目	项目内容
外汇 管理制度	10. 使用信用卡签付账单者，收银员一律按账单实际金额填列“认购单”，并让客人签付，不另收手续费。 11. 以记账或转账方式结付业务款项者，本币与外币的折算率按结账当天的银行汇总牌价的买卖中间价为结账的折算率。 12. 不准外单位或个人借用酒店及所属部门在银行开立的外汇账户。
外币结算 管理制度	1. 酒店在收到外币时，应折合成记账本位币全额入账，酒店全年外汇的记账汇率是每年年初下发的通知中指明的汇率。 2. 凡因经营需要调入和调出外汇及确定调剂汇率，均需经酒店总经理审定，发生的汇兑损益计入当期财务费用。 3. 购置固定资产、无形资产发生的汇兑损益在购置期间计入“资产价值”；提供各项服务、销售商品与经营业务发生的汇兑损益计入或冲减“财务费用”；清算期间发生的汇兑损益计入“清算损益”。 4. 酒店收到投资者用外币付出的投资，按投资当日的外汇牌价折合成记账本位币。 5. 酒店经评估后有关资产账户与实收资本账户因采用折合汇率不同而产生的折合记账本位币差额，作为资本公积。 6. 酒店应严格遵守国家外汇管理部门的有关规定，并按时报送“外汇收支情况申报表”。
前台 稽查操作制度	1. 酒店各营业点的报表与收入要一致，报表左右要平衡，账单齐全并盖上“会计处收款章”，如果客人要底单，底单要盖上结算章。 2. 收取外汇要按当天牌价折算，收旅行支票要扣除贴息。 3. 房租折扣要由部门经理签字认可，免费住房必须由总经理或副总经理批准并签名。 4. 报表要按订单所指房间种类、天数，包括加床和餐费进行编制，报账单位的报表一定要资料齐全（订单、底单）。 5. 数额减少要经主管签名，而客人拒付则要有大堂副经理签名认可。 6. 输单必须单据齐全，缺少单据要说明具体原因。 7. 退款要按财务部的有关规定进行操作，一定要有主管签名和客人签名。 8. 团体的房租一定要当天输入计算机，如发现有团体未输房租，要立刻通知收银处采取补救措施。

（续）

项　目	项目内容
利润管理制度	1. 年初时，总经办下达各部门的利润指标和经营指标，各部门必须按计划完成。遇特殊情况影响任务完成时，必须说明原因，取得总经理批准后，才能核减指标。 2. 经酒店总经办下达的各部门费用开支额或费用水平，各部门务必用于扩大营业额，争取资金周转次数的增加来降低费用水平，不得突破酒店下达的费用额。 3. 各部门使用的原材料和出售商品的购进，必须事前做出计划，确定合理的库存和购进适销对路的商品，防止资金积压。 4. 各部门应缴酒店财务部的利润，不得迟于月后 10 天。 5. 各部门应负责利润的明细核算，根据有关凭证，正确计算销售收入、成本、费用、税金及利润。
营业收入、利润及分配管理制度	1. 确认营业收入，必须以酒店各项服务已经提供，同时已经收回相应的足额价款或取得收取价款的合法证据为标志。 2. 营业收入按实际价款计算，发生的各种折扣、回扣冲减当期营业收入。各级领导应严格按规定的折扣权限签单。需对外付出佣金的，应由经办部门以书面报告的形式向主管领导请示，经同意再报经总经理批准后，方可支付，如需代领，代领人应由主管领导认定。 3. 酒店的一切营业性收入均需经财务部收入账核算，各收银点当日收到现金、支票、信用卡消费单等票据经夜审员核准后，于次日上午应全部上缴财务部；各营业部门预收的包餐、包房定金应及时如数上缴财务部。 4. 营业收入应按照配比的原则记账，与同期发生的营业成本、营业费用、营业税金及管理费用、财务费用一起反映，预收的房租等应按预付期分期计入“当期营业收入”中。 5. 严格按照国家法令计提各项税金、基金，并按时纳税。 6. 酒店的利润总额计算公式为： 利润 = 营业收入 + 投资净收益 + 营业外收入 – 营业税金 – 营业成本 – 营业费用 – 管理费用 – 营业外支出 – 汇总损失 （1）营业外收入包括固定资产盘盈和出售净收益、罚款净收入、礼品折价收入、因债权人原因确实无法支付的应付款项，以及其他收入。

（续）

项　目	项目内容
营业收入、利润及分配管理制度	（2）营业外支出包括固定资产盘亏和毁损、报废、出售净损失、赔偿金、违约金、罚款、捐赠以及其他支出。 7. 按照酒店规定，全年应上缴的利润按年计划数分四个季度预交，到年终结算时经年审后，再多抵少补，保证全年计划数。 8. 酒店每年缴纳所得税后的利润，按照旅游财务制度的规定，依下列顺序分配： （1）支付各项税金的滞纳金、罚金和被没收的财物损失。 （2）弥补上一年的亏损。 （3）按酒店和酒店总经办规定的比例，提取法定盈余公积金和公益金。 （4）按酒店规定的金额，上缴未分配利润。 9. 酒店的公益金只能用于职工住房的购建、集体福利设施支出等项开支，且预先应通过总经理批准。
成本损耗与控制管理制度	1. 原材料、商品及备用品，属供货方因包装不符合规定而造成破损或数量不足而产生的损耗，应由运输部门作出鉴定意见，酒店储运部门协同业务部门填制“商品、原材料损耗查询报告书”，发往供货方追索损失。在供货方未偿付损失金额前，所损耗数量、金额，列入“待处理损失”科目，收到供货方赔偿款项后，冲销该科目的余额。 2. 原材料、商品等在运输中所发生的损耗，由有关部门报财务部加具意见呈总经理审批，经批准报损的金额在“坏账损失”科目列支。 3. 原材料、商品等在运输过程中，由于储运部门装卸不负责任造成破损或丢失所产生的损耗，应查明原因，根据当时的实际情况，由经办人员担负经济责任或担负部分经济责任，再由有关部门经理审查，会同财务部审批，报总经理审阅批示。 4. 营业部门结合国家对旅游部门规定的毛利率控制标准及当前实际情况，制定各部门、各营业项目的毛利率指标，并按旬、按月逐期予以追踪反映和分析考核。 5. 对各职能部门可控的变动费用，按年计划分解，建立费用责任中心，采用控制费用或其他有效形式，进行有效的控制。

（续）

项　目	项目内容
奖售品、赠品、样品的管理制度	1. 奖售品、赠品、样品的范围： （1）奖售品：外单位推销某项商品及物料，由该单位按其规定拨出所售商品、物料的一部分或小部分奖给职工。 （2）赠品：外单位对酒店某部门或个人的酬谢物品。 （3）样品：外单位推销他们的商品、产品，免费送一些给酒店有关部门作为样品。 2. 奖售品、赠品、样品经批准作出处理后的收入，由酒店管理部门统一分配。 3. 任何部门或个人均不得私自占有奖售品、赠品和样品，否则按所价值价格加倍罚款，并建议人事部作出扣发浮动工资的处理。
费用报销审批制度	1. 酒店各项费用的审批报销应严格按照规定的权限执行。 （1）各部门的费用由主管领导核准、部门经理审查。 （2）酒店支付的大厦管理费、水电费、制服洗涤费，邮电通信费和劳动保险费等应付出的款项，由财务经理审批并掌握分期付款数额。 （3）酒店各项福利费开支，如活动费、制服费等，由酒店总经理批准。 （4）医疗费按酒店规定每月定额发给。 （5）工会经费由酒店工会主席在规定的范围内签批。 （6）其余未明确的费用由总经理审批。 2. 不得列入费用支出的项目有： （1）对外投资的支出。 （2）被没收财物造成的损失，支付违约金、滞纳金、赔偿金、被罚款以及赞助、捐赠的支出。 （3）为购置、建造或转让无形资产、固定资产和其他资产发生的支出。 （4）不可抗力（如水灾、火灾、地震等）造成的固定资产、流动资产的损失。 （5）国家规定不得列入成本费用的其他开支。
财务报销制度	1. 费用报销。 （1）一切费用要在核定批准的部门费用定额范围内开支，超支须经酒店主管领导批准方可向财务部报销。

（续）

项　目	项目内容
财务报销制度	（2）已经取得原始发票的只要填制报销凭证，由经办人验收或证明人签章、领导签字即可报销，已批准的费用定额内的由部门领导人签字，定额外的由酒店主管领导签字。 （3）未取得原始发票而要先付款时，可以先到财务部办理借款，经领导批准（已经批准的费用定额内的由部门领导签字，定额外的由总经理签字）一周之内办理报销手续，同时撤回借款单第三联。 2．固定资产报销。 （1）必须先有批准的购置计划才能购置固定资产，需购置商品必须经总经办向有关部门办理专项控制证明单才能购买。 （2）如果在当日内购置，经领导批准可借用空白支票在计划范围内购置，如能事先知道价格、单位名称及账号者，可办理借款手续，经领导批准后由财务部开支票。 （3）固定资产报销时须建立固定资产卡片，并有资产编号，财务部才准报销。 （4）固定资产经财务部报销后，列入“内部往来成本费用”科目。 3．流动资产报销。 （1）采购部门应提出次月原材料及备用品、备件购置的购料计划，经领导批准后报财务部作出次月定额用款计划。 （2）凡购入材料物品，必须填写“入库验收单”一式三联。采购、仓库、财务部各一联，填好“入库验收单”后，财务部才予以报销。 （3）材料物品领用时，领用人必须填“领料单”一式三联，领用人、仓库、财务部各一联。 （4）仓库保管员兼材料会计，每月应与财务部核对账目，发现问题及时找到原因，并予以更正。 （5）采购部门可借支备用金，作为零星购料周转，工程部也可以借支备用金，作为急需采购维修物品用，年终备用金全部交财务部。 （6）采购人员经领导批准可借支空白支票（限制一定数额内开支），但必须在3天内到财务部报销，如果取得正式发票，可办理报销手续，不再借支空白支票。 （7）各项预付款先填“借款单”，按合同要求经酒店主管领导批准后再付款。 （8）低值易耗品报销手续必须建立低值易耗品卡片。

（续）

项　目	项目内容
财务报销制度	（9）年终物资部应盘点一次，列出材料清单与财务部核对，并作出盈亏表。
财务盘点制度	1. 盘点类型。 （1）存货盘点是指原材料、物料、在制品、制成品、商品、零件保养材料。 （2）财务盘点是指现金、票据、有价证券、租赁契约。 2. 财务盘点：指固定资产、保管资产、保管品等盘点。 （1）固定资产包括土地、建筑物、机器设备、运输设备等。 （2）保管资产是指固定资产性质，但以费用报支的设备。 （3）保管品包括临时保管物品和委托保管物品。 3. 盘点方式 （1）年中、终盘点。 1）存货：由资产部门或经营部门会同财务部于年（中）终时，实施全面清点。 2）财务：由行政部门与财务部共同盘点。 3）财产：由经营部门会同财务部门清点。 （2）月末盘点：每月末所有存货，由经营部门会同财务部全面清点一次。 （3）月份检查：由核检部门、财务部做随机抽样检查。 4. 人员的指派与职责。 （1）总盘人：由总经理担任，负责盘点工作的总指挥，督导盘点工作的进行及异常事项的政策。 （2）主盘人：由各部门主管担任，负责盘点的实际工作。 （3）复盘人：由总经办视需要指派人员负责盘点监督。 （4）盘点人：由各部门及财务部指派，负责盘点计量工作。 （5）会点人：由财务部指派与盘点人进行核对，确保数据准确。 （6）协点人：负责盘点时料品的搬运及整理工作。 5. 盘点前准备事项。 （1）盘点编组：由财务部负责人于每次盘点前编排“盘点人员编组表”。 （2）经营部门将应进行盘点的财务及盘点用具，预先准备妥当，所需盘点表格，由财务部准备。

（续）

项　目	项目内容
财务盘点制度	（3）各项财务账册应于盘点前登记完毕，财务部应将尚未入账的单据如“缴库单”“领料单”、“退料单”、“收料单”等利用“结存调节表”一式二联，将账面数调整为正确的结存数后，第二联财务部自存，第一联送经营部门。 6. 年中（终）盘点。 （1）财务部经总经理批准，签发盘点通知，并召开盘点协调会，制定盘点计划。 （2）盘点期间除紧急用料外，暂停收发料，各生产单位所需的用料，材料可不移动，但必须标示出。 （3）盘点原则上应全面盘点，特殊情况，需总经理批准。 （4）盘点应精确，避免目测方式。 （5）盘点物品时，会点人应依据盘点人的实际盘点数，翔实记录“盘点统计表”，并编制“盘存表”一式二联，第一联部门自存，第二联交财务部，核算盘点盈亏金额。 7. 不定期抽点。 （1）总经理视需要可随时指派人员抽点，由财务部填具“财物抽点通知单”。 （2）抽点日期以不预先通知为原则。 （3）盘点前应由会计部做好“结存调节表”。 （4）不定期抽点应填列“盘存表”。 8. 盘点报告： （1）财务部应按“盘存表”编制“盘点盈亏报告表”一式三联，由经营部门填列差异原因后，一联送总经办，一联送经营部门，一联送财务部门作为账项调整依据。 （2）不定期抽点由财务部填列“盘点盈亏报告表”。 （3）盘盈亏金额经批准后，计入“营业外收入”、“营业外支出”及“其他应收款”。 9. 现金、票据及有价证券盘点。 （1）现金、银行存款、票据、有价证券、租赁契约除年中（终）盘点外，有关部门应有抽查。 （2）现金及票据的盘点于当日下班后进行。

（续）

项　目	项目内容
财务盘点制度	（3）盘点前应将现金封存，并核对账册后开启，由会点人员与经办人共同盘点。 （4）会点人依实际盘点数翔实填制“盘点统计表”，一式三联，经双方签认后呈核，第一联经管部存，第二联财务部存，第三联送总经办。 （5）有价证券及各项所有权证应确实核对认定动态，会点人依实际盘点数填表，最好经双方签认后呈核。 10. 存货盘点。 （1）存货的盘点，以当月最后一天举行为原则。 （2）存货原则上采用全面盘点，如因成本方式无须全面盘点，或实施上有困难者，应呈报总经理核准后方可改变盘点方式。 11. 其他项目盘点。 （1）外协加工料品：由外协加工经办人员，会同财务人员，共同赴外盘点，盘点统计表一式三联，应由代加工厂商签认，第一联存经营部门，第二联财务部存查，第三联送总经理室。 （2）销货退回的货品，应于盘点前办妥退货手续，含验收及列账。 （3）经营部门应将新增加土地，房屋的所有权证的影印本，送财务部核查。 12. 注意事项。 （1）所有盘点人员，必须深入了解本身的工作职责及准备事项。 （2）盘点当日盘点人员停止休假，并须依规定时间提早到工作地点，向复盘人报到，接受工作安排。 （3）所有盘点财务都以静态盘点为原则，因此，盘点开始后应停止财物的进出移动。 （4）盘点所使用的票据，报表内所有栏处如遇修改，须由盘点人签认生效，否则查明其责。 （5）所有盘点数据须以实际清点、磅秤或换算的实际资料为据，不得以猜想，伪造数据登记。 （6）盘点开始至终了期间，各组盘点人员须受复盘人监督指挥。 （7）盘点工作人员须依照本办法的规定，切实遵照办理，表现优异者，给予奖励。 （8）违反本办法规定，视其情节轻重，由主盘人签报人事部处理。

（续）

项　目	项目内容				
财务盘点制度	13. 账载错误处理。 （1）账载数量如因漏账、计错、算错，未结账或记账不清，财务部应视情节轻重给予记账人员以处分。 （2）账载数据如有涂改未盖章、签章、签证等凭证可查，凭证未整理难以查核或有虚构数据者一律由主管报总经理处理。 14. 赔偿处理：财务管理人员、保管人员有下列情况者，应给予处罚。 （1）对保管财物有盗卖、偷换行为。 （2）对保管财物擅自转移、拨借或损坏不报告者。 （3）未尽保管责任使财产被盗、损失或盘亏者。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 酒店零星费用现金报销制度

项　目	项目内容
津贴手续	为了加强酒店现金报销的管理，严格执行财务纪律，依据财务部的有关规定，酒店的各类零星费用的报销作如下规定： 早、中、夜班津贴： （1）享受早、中、夜班津贴的时间概念：按人事部有关规定。 （2）报销手续：早、中、夜班津贴由各部门根据上下班情况统计，每月汇总，由各部门领导签字，报人事部审核批准后，由财务部发放。
差旅费的报销	1. 市内出差。 （1）误餐费凭单据按市内出差伙食补贴标准执行。 （2）车费凭车票（指不享受交通补贴的）由部门领导签字后按实际金额报销。 （3）骑自行车已享受私车公用补贴的，一般不再报销市内车费，如有特殊情况（大风、大雨、路远），经部门领导同意签字，凭票按

（续）

项　目	项目内容				
差旅费的报销	实报销车费。 2. 外地出差。 （1）员工去外地出差，一律填写“出差申请单”，写明出差事由、地点、日期、暂借差旅费金额等，经部门领导签字后报酒店主管领导批准。 （2）员工因公去外地出差按前往地点的不同类别享受规定的伙食补助费标准报销。 （3）参加外地单位召开的不开支伙食补助费的会议的人员，须取得主办会议单位出具的证明，方可按出差伙食补助标准报销。 （4）员工出差开始和结束当天的伙食补助费，按乘车、船、飞机开出和抵达时间计发。 （5）出差期间已按差旅费开支标准报支出差补助费的，一律不得再报支夜餐费、洗涤费、茶水费等。 （6）一般员工出差不得乘坐飞机或火车软卧，轮船只准报三等舱，乘坐其他交通工具，不得超出上述标准，特殊情况需经总经理批准。 （7）出差车船费凭票按规定报销。酒店住宿费根据发票实际金额按规定报销。 （8）审批手续。员工报销由部门领导审核，报分管副总经理签字批准，部门领导的报销则由总经理审批。				
子女入托费报销	子女入托费凭收据及独生子女证，经主管部门和人事部审核后按规定报销。				
补助申请	困难补助费应由本人申请，填写申请表格，经人事部和工会审批发放。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 办公用品财务处理制度

项　目	项目内容
办公用品领用手续	1. 酒店各部门用于办公所需的笔、纸张、笔墨、计算器具、账册、凭证以及其他办公用品，每季度编报领用计划，统一由财务部购进，交仓库保管，各部门按月领用。 2. 酒店的办公用品除个别零星急需外，各部门不得自行采购。 3. 各部门领用办公用品，必须填写“领用单”一式二联，并经部门主管签字批准。
仓库管理员登记检查	1. 领用人领取物品后，“领用单”由仓库管理员签名，领用部门取回一联作为本部门财务或文员记录之用，另一联由仓库按月装订，作为便查簿，以备检查。 2. 仓库管理员在收到办公用品并经验收无误后，在进仓办公用品的发票上签收，并立即登记商品货卡和便查簿，不必填制进仓验收单。
财务核算处理	1. 财务部对办公用品的账务结算，可凭采购员进货交仓库验收后的原始发货票，经审查票面品名、规格、数量、金额，以及仓库管理员验收和经手人签名，即准予办理报账。 2. 办公用品财务核算处理，直接摊入费用列支，即应以“管理费——办公用品”科目列支，不必通过“库存物料”科目的重复核算。 3. 在各部门逐步确立为独立核算后，办公用品由财务部在“管理费”科目列支，但应分部门设立明细账户，以便按部门实际领用分摊费用。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 成本核算服务流程

服务程序	服务规范				
审核 收货记录	1. 成本管理员每天从采购部的收货员处拿回当日的收货报告，将其按各个厨房及库房分类。 2. 成本管理员复核收货报告的计算是否有误，如发现问题及时处理。				
审核 出库单据	1. 成本管理员每天审核各部门的“领料单”，检查签字是否齐全。 2. 成本管理员按照出库货物类别，分类计入各部门。				
核算 当日成本、 成本率	1. 成本管理员将核对计算后的收货报告，按各厨房、餐厅计算当日的采购金额并记录。 2. 成本管理员将各个厨房餐厅每天从仓库领取的食品计算出金额并作好记录。 3. 成本管理员将每天夜审报表中的各厨房、餐厅的收入金额与每天各厨房、餐厅采购金额和出库金额的合计数，减去员工用餐和宴请金额，计算各厨房当日成本率。				
编制费用 统计表	1. 成本管理员根据审核后的收货报告和各部门的出库单据，编制各部门每月费用统计表。 2. 成本管理员编制各部门实际发生费用与预算对比表时，发现与预算相差较大的要找出原因并通知相关部门。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 盘点工作服务流程

服务程序	服务规范
召开 盘点会议	1. 财务总监制订盘点计划，包括范围、日期、人员组织等，报总经理审批。 2. 总经理审批同意后，组织相关部门召开盘点会议，传达盘点计划。
盘点前 准备工作	1. 财务部向相关部门下发盘点通知和盘点表格。 2. 各部门在经理的领导下，做好以下准备。

（续）

服务程序	服务规范
盘点前准备工作	（1）准备好盘点工具。 （2）堆置存货，应力求整齐、集中、分类。 （3）对于现金、有价证券等，应按类别整理并列清单。 （4）各项财产卡依编号顺序事先准备妥当，以备盘点。 （5）各项财产账册应于盘点前登记完毕，将有关单据如“入库单”、“领料单”等装订成册（一月1本）。
进行盘点	1. 库存物品的盘点。 （1）财务盘点人员以日常收货“入库单”、“领料单”、“内部调拨单”输入计算机后的数据为依据，在账账相符的前提下对实物逐一进行盘点。 （2）盘点人员若有疑问及时查出原因，核对账实相符后，财务部打出收发存汇总表，由财务部盘点人员和仓管员签字认可。 2. 餐厅的食品原材料，酒吧的酒水饮料，客房的客用品、印刷品、清洁剂等当期实际结存物品的盘点。 （1）部门盘点人员清点物品数量，盘点时按顺序逐一盘点，防止漏盘、错盘、重盘等现象发生。 （2）盘完后，盘点人员将原始盘点表编号并注明盘点时间及地点后交给财务部核对。 （3）若有异议，财务部将部门盘点表汇总，制成正式盘点表交盘点部门主管对照原始盘点表审阅并签字认可。 3. 客房部、餐饮部布草、瓷器、玻璃器皿、不锈钢用品等低值易耗品的盘点。 （1）客房部、餐饮部每月底对以上物品进行盘点，并于次月1日前将部门盘点结果及报损报告交财务部。 （2）财务部每季度对以上物品进行盘点，客房部、餐饮部应予以配合。 4. 固定资产的盘点（每半年进行一次）：财务部与各部门相关人员一起对各类固定资产的数量、规格、物品编号、摆放地点及损坏情况进行认真记录并与原始记录核对。

（续）

服务程序	服务规范				
撰写盘点报告	1. 盘点结束后，财务部将所有的盘点表整理汇总，将其与各项财产的账簿记录进行核对。 2. 根据核对结果，盘点人员撰写盘点报告，反映物品的盘亏、盘盈情况，报财务总监、总经理审批。				
账务处理	1. 经财务总监、总经理批准后，财务部对财产的盈亏作出相应的账务处理。 2. 财务部应将盘点过程中所形成的资料根据酒店的财务档案管理规定进行分类整理，及时归档保存。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 会计电算化管理制度

项　目	项目内容
会计电算化工作的组织与实施	1. 财务经理应亲自组织领导会计电算化工作，主持拟定本单位会计电算化工作规划，协调各部门共同搞好会计电算化工作。 2. 财务部负责和承担会计电算化的具体组织实施工作，负责提出实现本单位会计电算化的具体方案。
会计电算化的硬件和软件要求	1. 硬件要求。 （1）酒店应根据实际情况和财力状况，选择与本单位会计电算化工作规划相适应的计算机机种、机型和系统软件及有关配套设备。 （2）财务部应充分利用现有的计算机设备建立计算机网络，做到信息资源共享和会计数据实时处理，客户机、服务器体系应具备可扩充性强、性价比高、应用软件开发周期短等特点，可逐步建立客户机/服务器网络结构，采用终端、主机结构的单位，也可根据自身情况，结合运用客户机、服务器结构。 2. 软件要求。 （1）配备会计软件是会计电算化的基础工作，选择会计软件的好坏对会计电算化的成败起着关键性的作用。配备会计软件主要有选

（续）

项　目	项目内容
会计电算化的硬件和软件要求	择通用会计软件、定点开发、通用与定点开发会计软件相结合三种方式，酒店应根据实际需要和自身技术力量配备会计软件。 （2）配备的会计软件必须达到财务部《会计核算基本功能规范》的要求，具体要求如下： 1）会计核算软件设计和会计信息的处理应符合《会计法》、《会计准则》和有关行业会计制度。 2）会计核算软件应按国家统一会计制度的规定划分会计期间，分期结算账目和会计报表，并可根据用户需要同时具有提供按照其他会计年度生成参考性会计资料的功能。 3）会计核算软件中的文字输入、屏幕提示和打印输出必须采用中文。 4）会计核算软件在设计性能允许使用范围内，不得出现由于自身原因造成死机或非正常退出等情况。 5）应用系统必须具有操作密码设置和权限设置功能。 6）系统必须对操作日期严加控制，不得提供对已结清或登账的会计业务进行重复操作的功能。 7）系统必须对录入的会计数据，如制证日期、会计科目的有效性、借贷平衡、总账明细账、凭证种类和编号等进行有效的校验。 8）凡是由机内数据运算产生的中间结果以及最终结果，系统不得提供人工干预的修改功能；由计算机打印输出的账表中的数据，凡应取自于机内数据的，不得人工修改或直接填列。 9）应用系统必须具有备份及在意外事故时立即恢复工作的功能。 10）系统输出的现金、银行日记账必须由机器连续打印编号。
会计电算化信息系统内部控制	建立会计电算化的内部控制系统是通过对引起危害的各种因素的控制来防止和减少各种危害，提供正确、定额、可靠和合理的会计数据，防止违法行为的发生，提高会计信息系统的效率和效益。 1．组织控制。组织控制包括职责划分、人事控制等。 （1）职责分工。为达到有效控制的目的，需要在两个层次上进行职责的分离：一是尽可能将各部门之间的职责进行划分；二是在部门的内部尽可能划分职责。 （2）人事控制。不相容职能的分离，一般是将四种基本职能（业务授权、执行、记录、资产保密）予以分开，即要将软件操作、审核记账、电算维护、电算审查等职务分离。

（续）

项　目	项目内容
会计电算化信息系统内部控制	2. 操作控制。操作控制是指要建立会计电算化操作管理制度，主要内容包括： （1）明确规定上机操作人员对会计软件的操作工作内容和权限，对操作密码要严格管理，提供专人定期更换密码，杜绝未经授权人员授权擅自操作会计软件。 （2）预防已输入计算机的原始凭证和记账凭证等会计数据未经审核而登记机内账簿。 （3）操作人员离开机房前，应执行相应命令退出会计软件。 （4）根据本酒店的实际情况，由专人保存必要的上机操作记录，记录操作人、操作时间、操作内容、故障情况等内容。 3. 硬件与系统软件控制。硬件与系统软件控制的具体内容包括： （1）保证机房设备安全和计算机正常运作，经常对有关设备进行保养，保持机房和设备的整洁，防止意外事故发生。 （2）确保会计数据和会计软件的安全保密，防止对数据和软件的非法修改和删除，对磁性介质存放的数据要保存双备份。 （3）对正在使用的会计核算软件进行修改，对通过会计软件进行升版和计算机硬件设备进行更换等工作，要有一定的审批手续。在软件修改升版和硬件更换过程中，要保证实际会计数据连续和安全，并由有关人员进行监督。 （4）健全计算机硬件和软件出现故障时进行排除的管理措施，保证会计数据的完整性。 （5）健全必要的防治计算机病毒的措施。 4. 数据安全控制。数据安全控制是指要建立电算化会计档案管理制度，主要内容包括： （1）电算化会计档案，包括存储在计算机硬盘中的会计数据和以其他磁性介质或光盘存储的会计数据和计算机打印出来的书面等形式的会计数据。会计数据是指记账凭证、会计账簿、会计报表（包括报表格式和计算公式）等数据。 （2）电算化会计档案管理是重要的会计基础工作，要严格按照财政部门有关规定的要求对会计档案进行管理，由专人负责。 （3）对电算化会计档案管理要做好防磁、防火、防潮和防尘工作。重要会计档案应准备双份，存放在两个不同的地点。 （4）采用磁性介质保存会计档案，要定期进行检查，定期进行复制，防止由于磁性介质损坏，而使会计档案丢失。

（续）

项　目	项目内容				
会计电算化信息系统内部控制	（5）通用会计软件，定点开发会计软件，通用与定点开发相结合会计软件的整套文档资料以及会计软件程序，视同会计档案保管，保管期截止至该软件停止使用或有重大更改之后的5年。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 酒店计量工作管理制度

项　目	项目内容				
计量工作细则概述	1. 酒店的计量工作由财务部经理负责，制定计量工作计划，并对酒店计量工作予以指导和检查，及时处理有关问题。 2. 酒店各部门应设置兼职计量员负责本部门的计量管理工作，并负责部门计量器具台账工作，确保计量器具送检率和合格率达到规定要求。 3. 酒店使用的计量器具主要有各种衡具、量具和表具。 （1）衡具。酒店计量中使用的衡具有台秤、落地磅秤、地秤等。 （2）量具。酒店计量中使用的量具有米尺、游标卡尺、千分尺等。 （3）表具。酒店计量中使用的表具有电度表、水量表、流量表等。				
计量器管理程序	1. 财务部负责设立酒店计量器具总台账，记录反映计量器具的购入、领用、报废和转移等业务情况，安排计量器具周期检查计划，保证计量器具的量值精度准确性。 2. 酒店各部门领用计量器具必须填写“计量器具添置申请单”，经部门经理同意签字，交财务部审批。财务部对新领用的计量器具进行编号，并登记台账。 3. 财务部在年初应对上年度计量管理工作进行总结，并将执行情况和存在的问题作出书面报告送总经理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 财务部服务流程

❖ 总出纳员作业程序

项　目	项目内容
总出纳 作业程序	总出纳的主要职能在于审核每一笔付款所检具单据的正确性，并处理付款事宜，同时控制所有进账的现金或支票，处理相关事宜，具体作业程序如下： （1）每日早晨到前厅搜集现金袋并点数现金与签账单，与每日营收报表核对。 （2）每日应给予前厅一定金额周转。 （3）负责应收与应付账款票据相关控制及处理事宜。 （4）负责开列支票及厂商付款事宜。 （5）每日负责将票据及现金存入银行。 （6）负责控制各单位零用金及周转金的事宜。 （7）每日早晨与银行联络并查询存款情形，并查看次日支票控制单应付账款金额，作为资金调度资料。 （8）会员支付会费或签账单时，以现金支票或电汇入相关账号。
总出纳 作业要领	1．总出纳进行每日现金袋搜集及整理核对程序： （1）每日早晨到前厅收取昨日营收的现金清点记录（现金袋），或各种凭证单据，并由保安人员陪同送回办公室。 （2）核对现金袋上所填的资料及现金是否符合。 （3）将信用卡、签账单及发票交给各承办人员。 （4）若有超出部分做溢收，短缺部分请前厅补回。 2．总出纳进行收款处理程序： （1）凡收到他人支付酒店的任何款项时，都应开列“内部收受款项备查单”。 （2）收据填写完毕第一联开单人留存，第二联交付款人，第三联作为做账凭证。 （3）如为预付会议或宴会订宴订金收据，则将“订金单”会计联交给会计室。 3．总出纳进行现金收入处理程序： （1）点收当日所收的现金，并核对与营收日报表上记录是否相符。

（续）

项　目	项目内容
总出纳作业要领	（2）填写“票据、现金存入银行日报表”，将现金部分存入银行。 4．总出纳进行支票收入处理程序： （1）核对支票上抬头、金额是否无误，并编号、盖章。 （2）如为外地或未到期支票须盖背书章，并与将到期应立即交换的票据分开。 （3）合计当日应收账款明细表上支票总额，与所开收据属支票部分总额并打出纸条。 （4）将送款簿及代收票与支票订在一起送到银行存入。 （5）支票存入后取回送款簿及代收票，留存作为填写“总出纳日报表”的依据。 5．总出纳进行开列支票程序： （1）向银行领取空白支票本，盖上禁止背书转让单，画上双斜线。 （2）收到做好的传票，依传票上金额开列支票，填明收款人抬头、发票日、到期日、阿拉伯数字金额、大写金额。 （3）依当日所开列的支票，逐笔填列于“开票记录明细表”。 （4）将传票、支票一并送财务经理和总经理审核，并在传票、支票上盖上认可章，然后送回原单位，方可付款。 （5）依支票实际兑现日填写于该日“应付票据明细表”内。 6．总出纳进行付款程序： （1）依规定的付款日方可付款。 （2）领款人未领款时，先问明领款公司名称及金额。 （3）取出收款公司的传票、支票及付款登记本。 （4）向领款人要公司章及本人印章，一般厂商材料款则以电汇为主。 （5）在付款登记本及传票上分别盖收款公司章及领款人章，核对支票上的大写金额与传票上的金额若符合，在支票上盖上本酒店支票章方可付款。 7．总出纳进行零用金支付及周转金控制程序： （1）总出纳进行零用金支付程序： 1）凡低于2 000元以下的内部零用金，可由本部门支付。 2）接到各部门“零用金支付凭证”时，先查看各部门经理、领款人是否签章，收据是否有本酒店的抬头，一般购进货品是否有验收单。

（续）

项　目	项目内容				
总出纳作业要领	（2）总出纳进行周转金控制程序： 1）先将“零用金支付凭证”依科目分类，再将同科目按日期及单位顺序排列。 2）填写“零用金支付明细表”。 3）填写“支款单”。 4）将“支款单”及“零用金支付凭证”，及所附单据一并交至单位主管签核，开列传票。 5）批核后，方可按开列支票程序处理领款。 8．总出纳进行银行付款及应付票据控制程序： （1）每日填写“银行存款及应付（收）票据收支日报表”并复写3张。 （2）填写完毕后，填明日期与填表人签名后，将第二联连同“应付票据明细表（开票及到期）”一并转交会计员，核对银行收支是否平衡。 （3）另一联交给部门主管参考，以了解目前财务状况及调查资金资料。 （4）每日早晨询问银行存款情形，并查看次日到期应付票据明细表、应付账款金额，作为资金调度资料。 （5）若部门主管告之各银行间须转账时，则按转账程序处理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 财务计划管理流程

管理程序	管理规范
财务活动安排	1．财务部结合酒店总经办对酒店经济活动的安排，根据计划期内客源、货源、内务价格等变化情况，作出详细分析和充分估计，以审定、编制财务计划。 2．财务部依据总经理审定的酒店财务计划，按各部门的不同经营范围、经营计划等的多方面因素和历史资料，参考部门年初的上报

（续）

管理程序	管理规范				
财务活动安排	计划，分摊酒店总计划指标，下达给各业务部门实施。 3. 财务计划分为年度、季度计划。 （1）酒店各部门每年第三季度进行各部门财务内审，每年第四季度向财务部提交用款计划，经综合分析平衡后，提出第二年的本部门财务收支计划，报酒店总经理室和财务部。 （2）酒店财务部按标准的收支计划，合理安排比例，下达定额指标给各部门。 （3）各业务部门根据上报酒店总经理审批后的季度计划指标，结合本部门的具体情况，按月分摊季度任务指标作为本部门季内各月指标检查尺度。 （4）酒店对各业务部门的计划按季进行检查，全年清算。				
财务计划内容	1. 财务部应编制：流动资金计划、营业计划、费用计划、外汇收支计划和利润计划、偿还债务计划及基建计划、利润分配计划等。 2. 各部门应编制： （1）销售部及前台：客源计划（包括外联部分）、费用计划、营业计划和利润计划等。 （2）客房部：备品使用计划（含耗用品）、费用计划、设备维修更新及购置计划等。 （3）餐饮部：营业计划、利润计划、费用计划、食品原材料及物品采购计划、设备维修更新及购置计划等。 （4）采购部：物料进货计划、工衣工鞋定做计划和加工订货计划等。 （5）管家部：费用计划、用品使用计划、布草添置计划和备品耗用计划、花瓶盆栽及用品、用具购置计划、清洁机具养护及更新计划、花店经营计划等。 3. 总经办、人事部、财务部和保安部要编制费用开支计划。 4. 各部所需编报的计划，送财务部汇总呈报。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 收银工作管理制度

项　目	项目内容
核单员工作制度	1. 核单员应每日审核各收银点、各班次送审的账单及原始单据是否准确无误。 2. 客房房租收入审计。核单员应核对酒店实际出租率是否正确，销售价格是否符合规定，真实、准确；复核前厅结账与实开发票的审查；审核各种签单、挂账、信用卡、现金的收入情况；审核各营业点消费的优惠折扣以及未离店客人的应收款。 3. 餐饮收入审计。核单员负责核对账单、点菜单、发票是否连续，单据的作废、打折以及计算机流水号的是否连续、符合标准；复核食品、酒水、香烟、服务费、其他收费项目是否正确。 4. 其他收入的审计包括电话费收入、商务中心收入、洗衣收入、客房酒吧收入、桑拿收入等，核单员应按相应的标准审核。 5. 经过审核无误后，核单员应编制“营业收入日报表”，并在各班次收银点“缴款单”上盖章确认，以示正确无误，如发现问题作好稽核记录，及时上报。
收银机使用制度	1. 酒店商品柜台设置收银机付款，记录商品销售金额，汇总商品销售总金额，监督核对商品销售情况。 2. 出售的商品都必须将金额输入收银机，按日销售汇总，总金额必须和“商品销售日报表”的汇总金额相符。 3. 每日缴款时，收银员必须把日销售总额打出，然后将记录纸撕下连日报表统一交给核单员，由专人负责核对“销售日报表”明细账是否和记录纸上的相符，如果有差错，要立即查清楚。 4. 在使用收银机时，收银员不能将收银机作为计算器使用，随便将其他数字输入或做其他计算，如果由此造成记录、汇总金额和日报表、明细账不符，由当班收银员负责。
收银处早班操作制度	1. 收银处早班主要处理酒店客人退房手续。 2. 收银处接到客人的房间钥匙，认清房号，准确、清楚地电话通知客房部的楼层服务员该房退房，管家部员工接到电话后尽快检查房间。 3. 早班收银员准备好客人账单，给客人查核是否正确，该步骤完成时，楼层服务员必须知会房间检查结果，如有无客房酒吧消费、短缺物品等，为互相监督，收银员应将楼层服务员的工号记在“客人登记表”上，楼层服务员也记录下收银员的工号。

（续）

项　目	项目内容
收银处 早班操作制度	4. 客人核对账单无误并在账单上签名确认后，收银员方可收款，收款时必须做到认真、迅速、不错收、不漏收。 5. 早班收银员应将付款账单附在登记表后面，以备日后查账，并核对当班单据是否正确，以及时发现错单、漏单并处理。 6. 早班收银员下班前打印出客人押金余额报表，检查客人押金余额是否足够，对押金不足的要列出名单以便中班追收押金。
收银处 中班操作制度	1. 收银处中班负责收取新入住客人的押金，注意客人登记表上的入住天数，保证收足押金。 2. 收银处中班负责追收早班列出欠款客人的押金，22:00 时仍未交押金的交大堂副经理协助追收。 3. 中班收银员检查信用卡止付名单，发现名单或者信用卡账户上无款的客人，应及时通知客人改以其他方式付款，如不能解决则交给大堂副经理处理。 4. 中班收银员下班前打印出客人押金额，以备核查。
收银处 晚班操作制度	1. 收银处晚班负责核对当天的所有单据是否正确，如有错误应立即改正。 2. 晚班收银员应与接待处核对所有出租房间数、房号、房租。 3. 晚班收银员应制作以下报表： （1）会计科目活动简表。 （2）会计科目明细报表。 （3）房间出租报表。 （4）夜间核数报表。 4. 晚班收银员应制作缴款单，按单缴款，不得长款、短款。 5. 晚班收银员夜间核对过房租、输入计算机后，应做好夜间核数。 6. 晚班收银员每次交接班应交接清楚款账等事项，并在交接簿上作简明的工作情况记录，交办本班未完之事。
收银处 结账管理制度	1. 收银员应辨别收取现金的真伪，唱付唱收，防止出现不必要的争执。 2. 客人使用信用卡支付时，收银员必须核对卡主签名，签名应与卡上原有的签名相同，信用卡上的名字应与身份证明的名字相同；身份证的相片应与持卡人相同。

（续）

项　目	项目内容
收银处结账管理制度	3．收银员收取支票时应注意以下两点： （1）对好印鉴，印鉴不模糊，不过底线，并且有开户行名称。 （2）限额、签发日期等。
收银处员工管理制度	1．热情有礼，吐字清晰，唱收唱付，将找款递给客人，不允许扔、摔、甩、丢等。 2．严禁套取外汇、外币。 3．严禁向收银处借款和未经财务经理签批将钱款外借他人。 4．严禁收半日租或全日租而不计入营业收入。 5．严禁打非工作电话，不准长时间接私人电话。 6．长、短款项要向上级反映、汇报及解释原因。 7．不得以白条冲款账。 8．由于工作失误造成的损失由当事人全额赔偿。 9．下班时做好交接班工作。
信用卡使用管理制度	1．收银员接收信用卡时，必须核对清楚信用卡是否是本酒店可以使用的信用卡。 2．收银员应核查接收使用的信用卡日期是否在有效期内。如果信用卡过期或未到期，应委婉告诉客人此卡不能接受使用。 3．收银员应核查接收的信用卡编号、发卡银行通告的“止付名单”号码，如查出此卡号码在“止付名单”上，就要扣留此信用卡，并将该卡交回发卡银行。 4．收银员应注意金额的限制。每种信用卡都有最高使用限额。如果购买商品金额超过此信用卡的最高金额时必须联系发卡中心，取回授权号码。 5．收银员核查完毕后，按照各种信用卡的签购单上的各个项目要求，填写信用卡票据，填写时一定要仔细看清各项目的要求，认真填写，字迹清楚，做到准确无误。 6．收银员将票据填写完后，应请持卡人签名，认真核对持卡人签名是否和信用卡上签名一致，如发现笔迹不一样，可以请客人出示护照（身份证明）核实。如果是冒充签名使用信用卡，应扣留信用卡。 7．票据填写完毕后，收银员应将“持卡人留存”联撕下交回客人。 8．未按信用卡使用原则去做，造成的经济损失由经手人负责。
旅行支票使用管理制度	1．客人到商场购买商品，可以使用旅行支票，但不接受私人支票。 2．检查旅行支票。

（续）

项　目	项目内容
旅行支票使用管理制度	（1）旅行支票具有一定面额。 （2）旅行支票正上方签名处已留持票人的签名。 （3）旅行支票在灯光下有折光反映，票面有凹凸花纹。 3. 收银员接收旅行支票前，应请持票人当面在支票下方签名，否则，支票无效，并与上方已留签名核对是否相符。 4. 如对签名有疑义，收银员可请持票人在支票背面再次签名核对。 5. 收银员可请客人出示护照，核对护照姓名与支票上签名是否相符，并把护照国籍、号码抄录在支票背面，同时婉请客人留下地址。 6. 收银处对旅行支票真伪有怀疑，应请银行兑换处鉴定。 7. 对于外币旅行支票，银行要收取贴息。 8. 当旅行支票实际价值高于所购商品价值时，应以现钞退回差额。 9. 收银员应在“转账支票报表”上汇总旅行支票的缴款数，并注明何种货币和买入价。
咖啡厅收银员工作制度	1. 按时打卡上班，阅签交班本。 2. 点清备用金，检查各种单据，办公用品是否齐全。 3. 熟记各类饮品、食品、酒水编码和助记符号，做到准确入机。 4. 查看“团队接待指示单”，了解客人消费情况。 5. 及时将各种消费分类，并打出正确的账单。 6. 热情、迅速地为客人办理结账手续。 7. 住店客人要求转房账时，应请客人签字确认后，立即到前台收银处办理转账手续。 8. 客人现金付账时，须盖上“现金付讫”章，以示现收。 9. 做好账单的使用登记，逐张号码按顺序登记在账单登记本上，如有作废、取消、冲减的账单，必须由当班主管签字确认并注明原因，同营业报表一起交核单。 10. 打印本班销售收入明细表，整理营业单据、发票，填制“缴款单”，以便稽核。 11. 按时完成上级所安排的工作，协助同事做好收款工作，对本班未完成的工作，必须清楚地交于下一班。 12. 填写交班本，交接班，离岗前在签到本上签离。
餐厅收银员工作制度	1. 按时打卡上班，阅签交班本。 2. 清点备用金及其他款项。 3. 整理岗位卫生，保证工作台干净、整洁。

（续）

项　目	项目内容				
餐厅 收银员 工作制度	4. 以最佳的精神面貌投入工作，耐心、热情、准确、快捷地为顾客服务。 5. 迅速回答客人的问题，并主动为客人找出解决问题的答案。 6. 应熟记各菜牌编码和助词符号，做到准确入机。 7. 上下班应点清各自的备用周转金，检阅交接本上的注意事项是否有新的通知及签单合约。 8. 做好每张账单使用登记，逐张号码按顺序登记在餐厅账单登记本上。 9. 如有作废、取消、冲减的账单，必须由主管级以上人员签字确认，并注明原因，同营业报表一起上交稽核（核单）。 10. 随时查看计算机，杜绝跑账发生。 11. 下班前检查当班收入，填写“缴款单”，封好缴款袋后，由保安陪同投入前厅保险柜。 12. 做好交款登记并有证明人(两名证明人）证明现金已投入保险柜。 13. 按时完成上级所指派的工作，协助同事做好收款工作。 14. 对交班本上记录的情况要进行落实，填写交班本，交接班。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 财务操作流程

项　目	项目内容
散客 结账程序	1. 收银员应主动问候客人，明确客人是否结账退房。 2. 如确认客人退房，收银员应确认客人的姓名与房号，并与客人账户核对。 3. 检查客人的入住日期，如果客人系提前退房，收银员应通知相关部门。 4. 收银员应核实延时退房是否需要加收房费。 （1）客人超过 12:00 时但在 18:00 时前退房一般按规定要求加收半天房费。

（续）

项　目	项目内容
散客 结账程序	（2）如延时超过18:00时，则加收1天房费。如客人有异议，请大堂副经理出面协助解决，并且通知客房部查房。 5. 收银员应委婉地问明客人是否还有其他即时消费，如电话费、餐饮消费等。 6. 收银员应将已核对过的客人分户账及客人的账单凭证，交客人过目，并请客人签名确认。 7. 客人确认付款方式后结账，收银员应收回押金单，按实际消费收款退还多余押金，请客人当面点清票据。 8. 收银员收回客人的房卡和房间钥匙时，应问询客人是否有贵重物品寄存，并提醒客人检查行李物品，以免丢失。 9. 行李员提供行李服务。 10. 收银员应弄清客人是否需要预订日后的客房。 11. 收银员将已退房间的钥匙交与前台接待，并做好记录。 12. 收银员应做好账款的统计装订，资料的存档工作，方便夜间审核。
会议 结账程序	1. 收银处接到会议通知后，应按会议要求进行安排结账方式。 2. 收银员应提前作好结账准备工作，以免造成客人在前厅长时间的逗留，影响其他入住客人。 3. 根据会务组要求，进行结算。 4. 收银处应提前作好人员安排，必要时从财务部办公室抽调人员，参与结算。 5. 如有会务组统一结算，会前须押支票，待会议结束后，收银处应准备好所有账单，经会议主办单位审核后结算。
团队 结账程序	1. 收银处应将结账团队的名称、团号通知客房服务中心，及时查房。 2. 收银员应查看预订单上的付款方式，以及是否有特殊要求，做到公付、自付分开。 3. 收银员打印团队账单，请该团陪同在团队公账上签字，并注明他所代表的接待单位，以便将来与接待单位结算。 4. 收银员为有账目的该团客人打印账单收款。 5. 收银员在团队结账时应注意：

（续）

项　目	项目内容
团队结账程序	（1）一般接待团队为先付押金后入住。 （2）结账过程中，如出现账目上的争议，及时请领班或大堂副经理协助解决。 （3）收银员应保证在任何情况下，不得将团队房价泄露给客人，如客人要求自付房费，原则上应按入住时协商的价格（必要时请示上级处理）。 （4）团队延时离店，须经部门经理批准，否则按当日房价收取相应费用。 （5）凡不允许挂账的团队，其团队费用一律现结。 （6）团队陪同无权私自将不经接待单位认可的账目转由接待单位支付，其他同散客结账一样。
签单（挂账）操作程序	1. 收银处应备有酒店与协议单位确定的有效签单人名单并在消费协议上附签字模式（可为 1 人，也可为多人）。 2. 结账时，收银员必须仔细核对协议号和签字模式。 3. 不在此协议上的该单位任何人无权签字（除酒店部门经理级以上人员担保外）。 4. 收银员应熟悉该单位主要领导，消费签字后并通知该单位相关人员。
VIP（贵宾）客人的结账程序	1. 前台收银员根据“VIP 接待单”确定客人的付费情况和 VIP 客人的离店时间。 2. 前台收银员将各种费用及时入机。 3. 前台收银员在客人离店之前将所有的账务清理整齐交给大堂副经理及房务经理。 4. 由大堂经理或房务经理将所有的账务亲自送到 VIP 房，以便客人结账。
客人拒付操作程序	1. 收银员应首先了解客人拒付的原因，并耐心、仔细地向客人做好解释工作。 2. 如客人坚持拒付，则收银员应将详细情况及时向上级汇报，由主管人员根据情况作出相应的处理。 3. 收银员对超出自己范围的问题，不要强行处理，要及时汇报或向有关领导反映。

（续）

项　目	项目内容
外币兑换操作程序（仅限住店客人）	1. 现金兑换。 （1）收银员应主动向客人问好，辨别外币种类及真伪，点清金额。 （2）收银员应请客人出示钥匙牌和护照，根据当日外汇牌价计算出可兑换人民币金额，并填写“外汇单”（并注明外币的编号）。 （3）收银员应请客人在外汇兑换凭证上签字确认，并核对签名与护照上的签名是否一致。 （4）收银员应将兑换的人民币点清，并将现金、护照及兑换单第三联一同交给客人。 2. 登记外币兑换日报表。 （1）前台收银员如有外币兑换应在下班前登记“外币兑换日报表”（一式二份），一份作为前台存根，一份交出纳。 （2）前台收银员按照“外币兑换日报表”的内容逐一填写。 （3）前台收银员将“外币兑换日报表”、外币和“外币兑换凭证单”一起装入投币袋中进行投币。
信用卡结算程序	1. 核对信用卡。 （1）收银员应核对信用卡是否在本酒店的接受范围之内（根据各自的标志来识别）。 （2）收银员应核对信用卡正后面是否有疑点（大小、原料、图案、颜色等）。 （3）收银员应核对信用卡的起止日期是否有效、过期或未到期卡没有支付能力不予受理。 2. 手工刷卡。 （1）收银员应在“签购单据”上压印信用卡号，注意压印清晰，无颠倒，并将日期调至压卡当日。 （2）收银员应准确填写“签购单据”各项目（证件号码）。 （3）如需要授权，收银员应打电话到银行申请授权，并将授权号码填写在“签购单据”上。 （4）客人结账时，收银员应将消费金额（大写）填写在“签购单据”上，请客人确认并签字，将顾客联给客人。 3. 使用 POS 机。 （1）收银员应严格按照 POS 机使用方法进行操作。

（续）

项　目	项目内容
信用卡结算程序	（2）收银员应根据客人入住天数预刷授权金额，打印“签购单据”，填写有效证件号码。 （3）结账时，收银员应按实际消费金额重新打印“签购单据”，并请客人确认签字将顾客联连同原授权“签购单据”一起交给客人。
支票结算程序	1. 接收支票。 （1）收银员应仔细辨别支票的真伪。 （2）收银员应仔细检查支票是否过期，不得接收过期及超过限额的支票。 （3）收银员应仔细检查支票上的印鉴是否清楚、完整。 （4）收银员应及时统计限额支票的消费，一旦超出限额，立即通知各营业点停止签单消费。 （5）收银员应告知客户其消费已超出支票金额，及时补交，以免影响其消费。 2. 填写支票。 （1）收银员应使用碳素墨水填写。 （2）收银员应正确填写支票，包括日期（年、月、日）本单位名称、消费金额、用途等。 3. 注意事项。 （1）支票结算时，收银员应请客人出示身份证。 （2）收银员应让客人在账单上签字。 （3）收银员应把客人的姓名、联系电话抄录在交接本上。 （4）支票的有效期为 10 天（从签发日起）。
杂项服务收费单操作程序	1. 杂项服务收费单由财务部统一管理，登记造册。 2. 领用杂项服务收费单时，领用人应登记号码、领用地点、时间及签名。 3. 杂项服务收费单使用于代收款项目、客人赔偿、加床、手续费等杂项收入。 4. 杂项服务收费单随账单及收款报表报财务部审计（核单）。 5. 审计（核单）根据单号及时回销，发现问题及时追查。
现金结算程序	1. 收银员将收集齐的原始单据复核，统计总数交客人审核。 2. 收银员收回押金收据，与计算机中记录核对。

（续）

项　目	项目内容
现金结算程序	3. 当客人将现金交给收银员时，收银员应唱收现金数量，并当面验收现金真伪。 4. 依据客单复核钱款数无误后，收银员收下现金并唱付找零。 5. 收银员在客单上盖“现金付讫”后，将客人联与找零一同给客人。 6. 收银员应保存、装订好客单的其余联，以备审核、统计。
商务中心结账程序	1. 客人到商务中心消费后，商务中心人员填写“商务中心收款单”，注明付款方式，如是转账，请客人出示房卡，并在“转账单”上签字后送往前台收银处。 2. 前台收银员接到“转账单”后，核对客人的房号和签名无误后输入计算机，一联留存，一联交商务中心；如是现付，收银员应在“商务中心收款单”上盖上“现金收讫”章，然后交给商务中心。 3. 商务中心每日营业结束后，凭“商务中心收款单”编制“商务中心日报表”，一并交财务审核。
住店客人押金催收程序	当客人实际消费金额超出所交预付款时： （1）收银员应电话通知客人到前台补交押金，收银员在打电话时应注意语气柔和、委婉，注意表达方式，且随时注意住客的消费情况等。 （2）收银员打电话之后，如客人还没有到前台补交款，收银员应再次打电话通知客人，且每次打电话时应作好相应记录。 （3）如电话通知客人 3 次，但客人仍未到前台补交押金，收银员应及时将此情况通知前厅主管，必要时可请示客房部经理解决。
检查账夹操作程序	1. 收银员应负责检查账夹，检查账夹时，应注意： （1）将“费用单”逐笔与计算机中数据核对。 （2）检查登记单的房价是否符合有关规定，如会员价是否已刷会员卡簿。 （3）检查“接待指示单”上所填写的内容是否完整，是否有接待员的签字。 （4）检查账夹中是否有费用漏入。 （5）检查账夹中账单是否符合规定。 （6）检查账夹完以后，应将相应的情况作好记录并及时处理。

（续）

项　目	项目内容
宾客预收房租收据单遗失操作程序	客人在退房时，凭预收房租收据退款，如无预收房租收据单，一般不能退款。 如预收房租收据单遗失，收银员应按以下程序来操作： （1）首先要确认，客人是否为该房间住客。 （2）询问客人所交的押金金额与计算机中的金额核对。 （3）开出“遗失预收房租收据证明单”，并让客人签字。 （4）将“遗失预收房租收据证明单”的签字与“预收房租收据单”存根联签字相核对。 （5）经收银领班审核无误后，再将预收房租退还给客人。
收银员交接班程序	1. 交接班时，应点清周转金，查看所交现金是否与交接本上的金额一致。 2. 仔细核对保险箱的钥匙和各部门钥匙是否正确。 3. 查看其他单据与交班本上登记的是否一致。 4. 仔细查看交班本，如有不清楚的事宜应及时询问上一班收银。 5. 交接完毕后，双方应在交班本上签字。
缴款袋投入	1. 收银员于每班下班前根据计算机打出的收银日报表、应交收款数额，按币类、币值、面额归类整理，分别把现金、支票填写在“收银员缴款单”及“缴款袋”的规定栏内，各币类的合计数额应与袋内的总金额相等。 2. 收银员把装袋的现金、支票数额再次与“收银员缴款单”及缴款袋相核对，三者亦相等。 3. 核对无误后，收银员把现金、支票、“收银员缴款单”一并装入袋内封好，并在封口中签封，将“缴款袋”投入保险箱内。 4. 收银员应认真填写登记表。 5. 当班收银员的当值时间，前厅主管或其他见证人（见证人两名）检查“收银员缴款单”、缴款袋是否填妥，收银员在规定的位置上签名，最后见证人见证其填写见证登记表，并监督收银员将缴款袋投入保险箱。 6. 每天一上班应由核单员或其委托人（见证人两名）和出纳共同检查“缴款袋”及箱见证登记表内容。 7. 出纳掌握保险柜密码，核单员作为监点员掌握保险柜钥匙，两人同时开启保险柜。

（续）

项　目	项目内容
缴款袋投入	8. 打开保险柜后，出纳和核单员按照见证登记表的内容逐一点收交款袋，如发现见证登记表上有投入登记，而保险柜内并无该交款袋，则立即追查原因，并同时追究投供认人和见证人责任。 9. 出纳逐个拆开交款袋，倒出现金，根据缴款袋各币种的数额进行清点，核单员或其委托人在场见证，如清点的数额与缴款袋数额和“收银员缴款单”上数额三者一致，出纳、监点员、收银员在“缴款信封”投入保险箱见证登记表上作收妥的签字；如果不一致，数额或多或少，出纳、监点一起签字证明，必要时需附文字说明。 10. 如银行上门收款，可由银行收款员直接开封清点现金，出纳在场监清、监交，“银行缴款单”与各“收银员缴款单”合计应相等。
客房迷你吧收银程序	1. 客房迷你吧收入入账由前台收银员完成。 2. 收银员接到房务中心传来的酒水单签收盖章后，将相应项目输入计算机，酒水单需住客签字，方可入账，一联返还房务中心，一联收银处留存，一联财务部留存。 3. 客人退房时，收银员按房务中心电话知会将酒水消费项目及金额输入计算机，并记录服务员姓名及工号，待结账后由客房部补开酒水单交收银处。
免收房费押金操作程序	1. 根据酒店规定所有住店客人一律要预交押金。 2. 如遇特殊情况，需由部门经理级以上人员同意才能免收押金。 3. 担保人应在“登记单”上注明原因及签字，对于手续不全的单据，收银员有权拒收。 4. 如遇被担保人要求换房时，除被担保人需在“换房单”上签名外，担保人也需在该单上签名。 5. 收银员须随时注意免收押金客户的消费情况，必要时即时通知担保人，以便采取必要的措施。 6. 客人结清账款离店后，收银员须知会担保人。
餐饮散客结账制度	1. 餐饮部指定专人到财务部领订单（order），并登记号码。 2. 结账时，由服务员通知收银员，收银员打出账单交给服务员，服务员将账单反馈客人确认后结算。

（续）

项　目	项目内容
餐饮散客结账制度	3. 如是客账，服务员应先查看客人的房卡，然后收到客人的房卡交收银员查询该客人是否签单，当收银员确认能签单后，由服务员请客人在账单上签上房号和姓名，当服务员核对账单上的签名与房卡的签名相符后，还给客人房卡，同时在账单上签上自己的姓名。 4. 如是其他付款方式（支票、信用卡）挂账应由授权人签字，且让客人在账单上签上自己的姓名和工作单位或联系方式，并作相关账务处理，如客人用现金付账，客人可不用在账单上签名。 5. 如因客人需要临时变更订单内容时： （1）如订单四联没有发出，服务员可以在原订单上更改内容后签上自己的姓名，交给主管签字收银员盖章确认。 （2）如四联已发出，服务员应把四联订单全部收回后再作同样处理，如确实收不回四联订单，则必须收回厨师联和收银联，并同时更改签字后方可有效。 （3）如客人所点菜在计算机上没有价格时，服务员应将价格标在订单上。 6. 当出现账单打折的情况时： （1）临时打折必须经酒店授权有打折权的人签字方可有效。 （2）贵宾卡打折的必须将贵宾卡号刷于账单上并请客人在账单上签名。 7. 收银员下班时，将订单和账单一起交给财务部核单审核。 8. 每日中厨下班前要将订单整理后交财务部核单审核。 9. 财务部核单员在审核订单时，要将收银放账的订单和厨师出品的订单套号审核，如出现套号后订单改动不一致，应视情况追究当事人的责任。
餐费打折操作	1. 餐费原则上不能打折，如客人坚持要求打折，餐厅收银员可先询问客人是否有酒店的优惠卡，如有，则将优惠卡的卡号刷在账单上，再进行打折。 2. 如是协议单位，收银员在计算机上查询无误后请客人签字，再进行打折。 3. 如客人没有优惠卡，也不是协议单位，则收银员应请相关的授权人员签字打折。

（续）

项　目	项目内容
餐费 打折操作	4. 如部门经理以上人员电话通知，则由楼面经理签字证明，餐费打折次日，由相关管理人员补签。
订单的传递、使用管理程序	订单是餐厅服务员根据客人点菜的内容要求，下单到厨房烹制菜肴的手工凭证，从内部控制角度来看，订单是餐饮收入内部控制的起点，为加强酒店对订单的传递、使用和管理，特定程序如下： （1）订单由财务部统一管理，餐饮部到财务部统一领出并登记，餐厅服务员在开订单时，按订单的内容要求填写并封单，收银员检查订单内容后盖章并留下第二联以便制作账单，服务员将第一联递往厨房，第三联送往传菜，第四联由开单人（服务员）留存备查。 （2）各厨房根据收银员盖章的订单才能发菜，如发现订单没有收银员的印章，财务部将追究开单服务员及厨房发菜人的责任。 （3）订单如果写错或需经更改，服务员应划去重写，原则上应一式四联同时更改，如确实收不回四联订单，则必须收回传菜联和收银联，并同时更改，更改后的订单必须由服务员签字，收银员才能在账单上做增减调整。凡账单上增减调整，必须由餐饮部当班主管签字确认，否则将追究收银员的责任，对作废的订单需由餐饮部当班主管签字确认，并将作废的一式四联交给收银员回收财务部。 （4）营业结束后，各个厨房把订单，传菜联按号码顺序整理好交财务部审核。
新增菜式、变更菜价操作程序	1. 餐饮部如需新增菜式或变更菜价，应填制由餐饮总厨签署的“菜价变动（增、减）报告”，并编制标准成本，提出建议价。 2. 餐饮部将此报告交与财务部成本会计计算出成本率，呈与财务经理审核批准。 3. 财务经理审核完毕后，再由财务部成本会计按正确的成本类别输入计算机售价。 4. 成本会计应告知收银员注意变更，以免给客人提供不正确信息。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 前厅柜台收银工作流程

项　目	项目内容
班前 准备工作	1. 前厅收银员准时到岗签到，由前厅收银员领班监督执行，并编报考勤表。 2. 收银员清点上一班转来的周转金，各种资料齐全后，在登记簿上签字办理转交手续。 3. 收银员领用前厅收据，检查顺序号，如有缺号、短页应立即退回；下班时，未使用的收据应办理退回或转交手续。 4. 收银员应阅读主管留言记事本，注意主管提出的问题，在该班工作中加以纠正。
原始单据 的使用	1. 预收房金收据。此单据连号三联。 当客人入住付费后，收银员开出此单据，第一联留存，第二联交给客人，第三联同原始订房单一起，放在客人账单里。（注：在收取散客客人房金时，需多收一天房费为住房押金。如果需要钥匙押金、长话押金亦用此单，国内长途 100 元，国际长途 1 000 元）。 2. 杂项收费单。此单据共两联，用于客人在宾馆内无原始单据的消费凭证，如预收冰箱费等。开出此单据时，收银员需注明收费名称及收取日期，并请客人签字，第一联留存，第二联放在客人的账单里。（注：此单据必须有客人签字）如果客人入住时结清此项费用，则无须开出此份单据，而需开出发票并写明客人交费的项目、起始日期，将发票的第三联与客人账单放在一起。 3. 发票。当客人结清有关费用时，收银员需将发票的第三联撕下，与客人的原始账单放在一起（会议代表自付账目的发票之第三联，则需统一保存在会议账单内）。 4. 备用金。分为两类情况： （1）收银员收入比备用金多的押金时，下班时收银员应将所收款与当班次单班结账单放在一起，投入保险柜中。 （2）收银员本班次退款大于收银，即已动用备用金时，下班时收银员应将本班次单班结账单与剩余备用金一起转入下一班次，直到可以补够备用金时为止。 5. 结账单。 （1）客人结账时，收银员打印出“汇总账单”，请客人签字后与客人账单放在一起保存。

（续）

项　目	项目内容
原始单据的使用	（2）当班次结束时，由各收银员打印出“收银员账目明细表”与本人本班次结清客人账单归放一起，单独放置在相应的账单夹里，以供当日夜审员审核。 6. 信用卡、外币、支票的传递。 （1）由接班的收银员核查（金额、号码、有效期）后负责签收，同时传递人和接收人共同签名后认可。 （2）要特别注意支票和信用卡的有效期（对于预收长包房客人的信用卡必须一月一结账，不得出现信用卡过期；支票如有签发日期则签发日起 10 天内有效）。 7. 计算机班次更换。本班次结束前，收银员打印出“今日收银员账目明细表”、“单班账目明细表”和“单班结账单”，及时退出个人操作号。
配合计算机操作时规定	接待员每日早班在 12:00，中班在 18:00，夜班在 23:30 之前核准计算机房态，由当班领班抽查。如经当日夜审员查明，确属房态不准造成计算机多加房费，责任归当班接待员。 1. 接待员每日夜班须核查当日入住客人登记信息（姓名、进离店日期、房价、签证有效期、账务是否超限），特别对于长包房客人的签证加以核查，填写客人信息表，为次日早班催促客人，补登新的信息。 2. 早班接待员每天 12:30 左右打印出当日“应离未离客人表”，及时催客人办续住手续。 3. 收银员每天打印两份单班账单，由每天夜班整理当天四班次“单班结账单”及“总班结账单”，并分别放入账夹内。 4. 结账时以计算机为准。如客人或收银员出现任何疑问时，应请机房人员或当天领班签字后调整计算机。 5. 必须加强对拖欠账款的催收，当天应离未离宾客由接待员通知客人办理续住手续；首次出现欠款的客人，由早班收银员根据夜班提供的“挂账超限表”填写“催款单”，通知到客人本人，此事由早班领班负责落实；对于连续三次出现超限的客人，早班领班出具名单，交大堂副经理报保安部进行封门处理。

（续）

项　目	项目内容
发票管理、兑换水单管理、作废账单管理	1. 发票管理。 （1）每位收银员领用的发票由本人保管及核销，不得他人代领和代核销。领用发票第一本使用完后，收银员要及时送财务部核销，再领用第二本备用；核销时作废的页号折开，其作废号码要填入发票封面背后的发票检查记录栏内，以此类推。 （2）收银员填制发票金额要凭客人联的消费单金额填制（经办人在发票的有关项目中，要签上姓名的全称），客人消费单要附在发票副联的后面。 （3）核销发票时，收银员如发现发票副联没附上客人联的消费单或发票不连号时，经管人除要附上书面说明，还要承担由此而产生的一切经济损失。 （4）丢失发票要及时以书面形式上报财务部，丢失发票声明作废的登报费用由经管人负责。 2. 兑换水单管理。 （1）兑换水单由收银员本人领用和保管，用完 45 套后，要及时到出纳处再领，由出纳员根据收银员上交报表和水单负责核销。 （2）收银员根据客人要求兑换的外币要辨别真假，按金额填写水单。收银员填写时，一式三联，写明外币金额、币别，按当天汇率折算人民币的金额，日期及经办人，并请客人签名，注明外币编号，写明房号和证件号码；水单不得涂改，兑换时不得不开水单，私自套换外币者作严厉处理；遗失兑换水单的视同套换外币处理。 （3）作废的水单必须一式三联注明作废，并由领班以上证实签名并上交出纳处核销。 3. 作废账单管理。 （1）收银员当班结束时，对于经过计算机操作记录的调整单、作废单等都应送审计稽核，作废单必须由领班以上人员签名证实，注明作废原因。 （2）如事后发现有差错，但又查不到保存的账单，其经济责任应由收银当事人承担，同时还要追究原因。

（续）

项　目	项目内容
下班前现金及未使用收据交接程序	1. 前厅收银员结账工作完毕后，将所收的现金，在现金袋上分别填写，然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录金额一致，收银员在现金收入交接记录簿上签字，办理现金交接手续，并在接班人的监督下将现金袋放入保险柜中。 2. 当交班人下班时，由接班人一一清点现金口袋，核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致，无误后在转交人姓名栏内签字。 3. A、B、C、D 班依次类推，手续不变，直到第二天总出纳清点前为止。
客房订金处理程序	1. 酒店对于已签合同的长住户，根据合同的具体内容，预收半年至一年的房租订金，作为抵消长住户房租费用。 2. 根据会计核算原则，将已收客房订金分期体现在客房账上。 3. 当酒店财务部收到一笔订金时，前厅收银处也相应地作一笔增加，当客人入住时，以月为核算期，按照房租金额将预付订金转入在客房账上，由此房租费用与订金相互抵消，使房租客账单为零。
超定额客房挂账催款程序	按照酒店规定，对凡超客房挂账 5 000 元以上的住店客房，每星期要进行两次催款。催款程序为： （1）收银员打印一份超定额客房挂账清单。 （2）收银员应在明细清单上注明客人离店日期。 （3）酒店取消长住户超定额挂账，待月结账一次发单催款。 （4）对持信用卡的客人，如费用发生额超出该信用卡最高限额，财务部应与信用卡公司联系要授权号码，此客人不列为发单催款之内。 （5）收银主管编制“宾客欠款明细表”，转交前厅经理查阅“宾客欠款表”，前厅经理根据客人的情况，决定实际发单催款名单。由收银主管签发催款通知书，如果客人仍不付款，则由财务经理签发催款通知书。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐厅收银作业流程

项　目	项目内容
班前准备工作	餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基础。其工作内容主要包括： 1. 餐厅收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。 2. 收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。 3. 当班收银员领取该班次所需使用的账单及收据，检查账单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的账单及收据办理退回手续，并在账单领用登记簿上签字，餐厅账单由主管管理，并由主管监督执行。 4. 当班收银员检查计算机系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。 5. 当班收银员查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。
正常操作工作程序	1. 当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。 2. 当点菜单人数、台号记录齐全后，收银员开始正式输入菜单，首先将客账单号码输入计算机内，收银机将自动编制该账单号，待客人结账时使用；然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照计算机菜单键输入，输入完毕后即可等待客人结账。
结账工作流程	1. 餐厅结账单一式二联：第一联为财务联，第二联为客人联。 2. 客人要求结账时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将账单核对后签上姓名，然后凭账单与客人结账。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。 3. 客人结账现付的，厅面人员应将两联账单拿回交收银员总结后，将第二联结账单交回客人，第一联结账单则留存收银处。 4. 客人结账是挂账的，由厅面人员将客人挂账凭据交收银员办理挂账手续后，两联账单都交收银员处理。

（续）

项　目	项目内容
结账工作流程	5. 结账时客人出示优惠卡（或者厅面管理人员给予客人打折）要求打折时，厅面人员应将优惠卡（或者管理人员签名）和两联账单交收银员按程序办理打折，如果厅面人员只将一联账单交收银员，收银员可以不给予办理。 6. 作废或修改账单时应由相关人员说明作废或调整原因，并签上姓名，再由厅面管理人员证实后，将修改单和作废单（两联）交收银员送财务部审计审核。 7. 由于种种原因，客人需要滞后结账的，须先请厅面管理人员认可担保，然后将其转入财务部应收账款。 8. 酒店总经理、副总经理招待客人或销售部人员，经领导批准招待客户时须使用内部账单，账单请领导签字后转入财务部审计审核。 9. 收银员在本班次营业结束后应做单班结账；在本日营业工作结束后，应做总班结账；仔细核对当日的用餐情况及收入情况，并填写“餐厅核对表”。
单、总班结账	1. 收银员在每班结束后，要做单班总结；在当天业务结束后，要做总班结账。 2. 收银员直接单击“单、总班结账”按钮，计算机会自动总结营业收入并产生若干报表，根据所需，打印出报表。
当日、历史账目查询	1.“当日账目查询”是指未平账和最近三天的账目，直接单击“当日账目查询”按钮，计算机会自动查找出所需账目。 2.“历史账目查询”是指以前产生的账目，操作方法同上。
下班时现金及账单交接程序	1. 现金交接程序。 （1）餐厅收银员编制报告完毕后，将所收的现金数额分别填写在现金袋上，然后将现金装入袋内。要求内装现金与现金袋上记录的金额一致，收银员应在现金收入交收记录簿上签字，办理现金交接手续。 （2）在接班人的监督下将现金袋放入保险柜中，当收银员下班时，由接收人清点现金口袋及核对现金袋上的金额与现金交收记录簿金额是否一致，无误后在转交人姓名栏内签名，排班次序以此类推，基本手续不改变，直到第二天总出纳清点为止。 2. 客账单交接程序。 （1）客账单交接程序分为两类：一类是已使用的，收银员将已使

（续）

项　目	项目内容				
下班时现金及账单交接程序	用过的客账单按顺序号排好，用客账单分配表包捆好，放到指定位置，供夜审员审核用；另一类是未使用过的，收银员要检查一下与已使用过的客账单最后一张是否有连号，无误后，办理退还手续。 （2）收银员在餐厅收银客账单领用登记簿的退回处签字，如下班次继续使用时在领用栏内签字办理交接手续，当天工作结束时，应将未使用的客账单退回主管处，并办理退回签字手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **康乐中心收银作业流程**

项　目	项目内容
台球厅工作程序	1. 当客人到台球厅打球消费时，收银员接到服务员的传递信息后，开出收费结算单，注明客人开始消费时间、所用台球桌号，并在打卡机上打上开单时间，并在登记表中作好记录。 2. 客人结账时，收银员要在收费结算单上注明截止时间，客人打球应收银项，加上其他消费款项，最后应收金额与客人结账，在打卡机上打出结账时间，并在登记表中作好登记记录。 3. 免费接待：根据酒店制订的免费接待规定执行。总经理接待，由总经理在“接待单”上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待的，由部门经理先在“接待单”上签名并注明接待内容，部门经理在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如果不补签，将视同本人消费，在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写“接待单”，并于2个工作日内将手续补齐交财务审计处核查。 4. 在使用结算单和酒水单的过程中，收银员应注意单据要连码使用，修改及作废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定方法执行。切记每次结账都要凭结算单才能与客人结账。 5. 当班营业结束后，收银员填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。

（续）

项　目	项目内容
游泳馆工作程序	1. 游泳票、记次卡及年卡由收银员按不同价格，向财务票证管理员领取。收银员在当班结束后，填写缴款凭证时，要将当班销售游泳票（记次卡、年卡）的号码、数量及金额在备注栏中注明清楚。当领取的票卡售完后，收银员凭缴款凭证的第一联，向票证管理员核销原领取的票卡，再重新领取票卡销售。 2. 设置“游泳馆登记表”。 序号是按照当天客人消费的次序进行排号。 类型是指客人消费的是门票、记次卡或年卡。 号码是指客人使用的票或卡的号码。 数量是指客人共消费了多少人次。 金额是指销售不同票或卡的不同价格。 卡使用次数是指记次卡消费是第几次消费及所剩次数。 衣柜号码是指由康乐服务员发给客人的衣柜钥匙的号码。 进馆时间是指客人进馆时间。 客人签名是指年卡客人消费时客人签名。 核对签名是指由康乐领班以上人员，证实年卡客人或免费接待客人的核实签名。 备注是指记录特殊情况的注解。 注意是游泳馆登记表一式两联，当天营业结束后，由收银员和康乐部服务人员进行核对，核对无误后，双方共同签名确认；一份交财务审计核对，另一份由康乐部留存核查。 3. 康乐部收银员要认真填写当班销售表中及受理票和卡上内容，注意票和卡的号码以及卡的使用次数。 4. 客人衣柜钥匙由康乐服务员保管发放，康乐服务员接到收银员传递过来的票和卡时，将衣柜钥匙发给客人，并将钥匙号码对照收银员填写的票或卡填入表中。 5. 客人使用赠票时，收银员收到票后，在票面上写上“作废”字样并注上日期，当班结束后，将赠票交财务审计处核对审查。 6. 受理年卡时，收银员一般应要求客人在登记表上签名确认，如果客人没签名，必须由康乐部当值领班以上人员签名证实。 7. 免费接待：根据酒店制订的免费接待规定执行。总经理接待，由总经理在“接待单”上签名确认。如果不能及时签名，由部门经

（续）

项　目	项目内容
游泳馆工作程序	理代替接待时，由部门经理先在“接待单”上签名，并注明接待内容；部门经理应在第二天，将手续补齐后交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费并在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写“接待单”，并于2个工作日内将手续补齐交财务审计核查。 8. 钥匙交接：客人游泳冲洗更衣完后，由康乐部更衣室服务员将客人衣柜钥匙交到服务台服务员处，在双方交接钥匙时，必须办理填写“钥匙交接表”（一式二联），财务收银员要起到监督作用，并在表上签名证实；当天营业结束后，将此单一联连同登记表一起交财务审计核对，一联由康乐部留存备查。 9. 当班营业结束后，收银员填写营业缴款凭证，按规定办理好交款交单程序。
保龄球馆工作程序	1. 客人进馆消费打球时，预先交押金，由收银员开出“押金收条”（一式三份），将第二联交球馆服务员作为开道的凭据，第三联交客人留底。 2. 球馆服务员接到收银员传递的“押金收条”后，注上开道时间及球道号，并给客人开道打球。 3. 如果客人消费金额超过“押金收条”上的押金，由球馆服务员通知客人到收银处并再次交纳押金后，才能给予继续消费。 4. 客人打完球后，球馆服务员在“押金收条”上注明结束时间，并写明客人所打局数及消费金额，将“押金收条”的第二联交给收银员结账。 5. 收银员接到球馆服务员传递的结账信息后，收回客人留底的第三联“押金收条”，根据客人的消费项目及消费额开出结算单，并与客人结账。结算单一式四联，填写时必须一起填写，不得分别填写。 6. 如果客人的押金多于实际消费，结账时须退款给客人的，由厅面管理人员签名证实后，交收银员办理退款手续。 7. 用于开“押金收条”的押金单和结算单必须联码使用，填写时必须按单据内容及客人消费项目规范填写，不得随意修改及作废单据。修改或作废结算单必须由收银员写明原因，并由厅面管理人员及收银领班以上人员证实。

（续）

项　目	项目内容
保龄球馆工作程序	8. 免费接待：按照酒店制订的免费接待办法执行。总经理接待时，由总经理在“接待单”上签名确认。如果不能及时签名，由部门经理代替接待的，由部门经理先在“接待单”上签名并注明接待内容，部门经理在第二天将手续补齐后，交财务审计处审查；如果不补办，将视同其本人消费，并在其当月工资中扣除；如果总经理打电话到康乐部通知接待客人的，由康乐部领班以上人员填写“接待单”，并于两个工作日内将手续补齐交财务审计处核查。 9. 客人购买月卡、优惠卡时，收银员需填写四联结算单据，注明卡号、起止时间，并让客人签名。 10. 客人持月卡消费时，收银员需填写结算单，注明卡号、使用次数，并有客人签名。接待员凭结算单直接给客人开局。 11. 客人使用赠票的，收银员收到票时在票面上写上“作废”字样并注上日期，当班营业结束后，将赠票交财务审计处核对审查。 12. 当班结束营业后，收银员填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单程序。
棋牌室工作程序	1. 当客人到棋牌室打球消费，收银员接到服务员的传递信息后，开出收费结算单，注明客人开始消费时间、所用房间号及不同的桌类收费，并在登记表中作好记录。 2. 客人在打牌过程中，发生其他消费，由服务员开出酒水单，注明客人的消费项目、应收取金额及房间号，将酒水单传递给收银员与其相应的收费结算单一起与客人结算。 3. 客人结账时，收银员要在结算单上注明截止时间，客人消费应收款项，与客人结账后，在登记表中作好登记记录。 4. 免费接待：根据酒店制订的免费接待规定执行。总经理接待，由总经理在“接待单”上签名确认。如果不能及时签名，部门经理代替接待的，由部门经理在“接待单”上签名，并注明接待内容；部门经理在第二天将手续补齐后，交财务审计处审查，如不补办手续，将视同本人消费，并在其当月工资中扣除；如总经理打电话通知康乐部接待客人的，由康乐部领班以上人员填写“接待单”，并于两个工作日内将手续补齐交财务审计处核查。 5. 在使用结算单和酒水单的过程中，单据要连码使用，修改及作

（续）

项　目	项目内容				
棋牌室工作程序	废单据、单据传递要严格按照单据使用管理规定执行。切记每次结账时，都要凭结算单才能与客人结账。 6. 当班营业结束后，收银员填写营业缴款凭证，按规定办理交款交单。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 现金管理流程与规范

项　目	项目内容
目的	酒店的资金收支必须按照现金管理流程执行。违反本制度所规定将按财务法规和员工手册的有关规定给予处分，并追究应负的经济责任。
现金管理规定	1. 酒店的所有收入包括往来资金、现金和营业收入，除按规定留存的备用金存放在酒店内规定的储存处，作为周转资金外，均应存入酒店在银行的账户内。 2. 上述账户的提取款项须由总经理（或他的代表）和另一位由董事会指定负责人（或他的代表）会签，并加盖酒店的支票专用章方可提取。 3. 上述银行账户的支票专用章由总出纳保管。所有的支票必须要经管财务的副总经理或总经理在支票上加盖银行账户私章后，总出纳方可给予加盖支票专用章。 4. 上述银行账户的支票由银行领出后，经总出纳登记后由应付账款会计保管，并凭经有效批准的付款要求通知单填写支票。不符本项规定的任何情况，应付账款会计不予填写支票。 5. 酒店的所有营业现金收入均按酒店的“营收现金管理办法”办理，违反者按财务法规和员工手册的有关规定给予处分，并追究应负的经济责任。

（续）

项　目	项目内容
酒店内周转资金规定	1. 总出纳备用金。总出纳的备用金，仅作为本制度规定的其他备用金的报销回填和支付零星现金支出。 2. 外币兑换备用金。前厅收银处的外币兑换备用金，除受酒店规定管控外，同时必须遵守银行对代办外币兑换业务所订立的有关规定，并只作为外币兑换代换点的外币兑换业务专款，不得挪作其他用途。 3. 收银员找零备用金。各收银处的找零备用金，只作为收款业务中回找给客人的专用备用金，并应按规定在每班交接班时，由交接双方核点交接。不得截留滞交。 4. 邮资备用金。前厅部接待处的邮资专用备用金，允许以邮票和现金形式同时保管，但只用作提供给客人的代邮服务专用，不得挪作其他用途。现金和邮票的总和应与备用金规定的固定额度相符。 5. 采购部备用金。采购部的备用金，规定只作为解决酒店零星现购以应业务所急。 6. 专用备用金。经财务总监和总经理的同意，在特殊情况下个别部门可获拨留不超过人民币 1 000 元以下的临时专用备用金。专用备用金在事完毕后或被通知回缴时必须实时交回。
备用金控制方式	1. 所有备用金包括总出纳的备用金均采用随用随报的回填办法控制。除总出纳的备用金按实际支付，并具经财务制度规定批准的报销凭证向应付账款会计办理手续，开出支票由银行账户存款回填补充外，其他所有的备用金的报销回填，均应在办公时间内在总出纳的办公室办理回填事务。 2. 所有备用金均采用报销回填的定额控制方法，使备用金固定在规定的额度，不得随意增减。所有备用金额度的变更，均须获财务总监和总经理的批准。 3. 采用现金零星采购和其他经财务总监批准的业务费用，所产生的借支，包括现金和支票的借支，除差旅费借支，允许在休假日的第三个工作日内报销外，其他借支均应在借支日起计的三个工作日内办理报销，并退回未用现金余额。 4. 会计人员对未按本项规定依时报销的任何借支事项，应即时报请财务总监处理，追究有关当事人，对经财务人员通知，仍不及时

（续）

项　目	项目内容				
备用金控制方式	办理报销或不缴回未用现金余额的，以挪用现金处理。 5. 酒店所有费用的报销，均须经部门经理同意，加签后送财务管理会计部办理酒店规定的财务审批手续，经获批准后在总出纳处领取或退缴现金。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 营收现金缴纳管理流程

项　目	项目内容
总则	1. 营收现金缴纳是酒店对营收现金采用钱、账分途的管理程序。 2. 相关的营收控制方法按多种程序途径执行，所有人员都应绝对遵守本管理程序中明确的各项规定，违反者将受纪律处分，以至追究法律和经济责任。
控管程序	1. 夜审，前厅、餐厅和其他营业点的收银员均应在下班时将各班次的账单点核清楚，并完成各班的营业收入报告。账单和有关报告应于下班后第一时间交到各班次的当值领班的办公室，以便在初步核查后转夜班审核组进行随后的账务工作。现金部分应在下班前，在第三者见证下投入设在前厅收银办公室内的投放式现金投纳保管箱内。 2. 每一班次的收银员在完成账表的核查工作后即应将其所持现金中应属找零备用金的部分划出，点核清楚后存入由其个人保管的找零现金保险库内加锁存储。在减去找零备用金的额度后应属该班次的现售所得的现金收入，则按第 1 点和第 4 点的规定，投入投放式现金投纳保管箱。 3. 每班的现金收入必须与各班的营业报表内所统计的现金销售额相吻合。如有任何差异应实时查明，差异部分不论是超出或是短缺均应如数填报，记录在收银员报表内的现金超短栏内上报，不得隐瞒。

（续）

项　目	项目内容
控管程序	4. 现金收入应在该班当值领班或前厅收银员当面见证点算清楚后，实时在缴纳封袋上如实填写清楚，并在该见证人的见证下封好缴纳袋，并在袋口骑封加签，然后实时投入现金投纳保险箱中。收银员和见证人均须在投缴记录表上同时加签。所有封袋必需使用香糊或胶水封口，不准使用透明胶或订书机封订作为加封，未依循本项规定进行的，除对因此引起的所有后果负全部责任外，并将被视做蓄意违反管理程序，应承受一定的纪律处分。 5. 所有投缴事项必须即核、即签、实时投箱，不得以任何理由拖延。缴款人和见证人均有责任监督对方按本规定的条款完成规定的事项和核签，对不按规定操作而引致的后果，双方均负同等责任，受同等处分。 6. 对于不按规定要求，在没有见证下，独自封袋投箱者，除因此引致的后果全部由其个人负责外，还应按触犯部门规章制度论，初犯者予以口头警告，蓄意再犯者给予书面警告，以至最后开除。 7. 缴纳人和见证人不按规定，没有当面点核或不认真点核而造成的过失，按第 6 点的规定同等处分。 8. 违反所有内容规定的任何一种情况都应按情节给予上述第 6 点规定相同程度的处分。
收银 缴纳登记	1. 收银缴纳登记表的每一栏，均应按规定的内容和格式完成要求填入的数据填写，并在规定的栏位加签，不得有遗漏，错填。其中因错写需要更正的，应用横线划去，再在其上方写上正确数据，然后由缴纳人及见证人双方加签。 2. 每一班次的领班和主管应对各班次收银员的现售所得现金的缴纳情况加以检查，保证所有现金收入款项均已缴纳入库。所有收银员必须办妥缴纳现金收入，并完成各班次的报表及账务后，方可下班。每一班次的当值领班均应对“收银员缴纳登记表”进行检查，并对出现不完善的情况实时查明原因，并将情况通知在班的上一级主管人员，若当时未有直属上级主管时，应向当时财务部在酒店当值的其他主管人员报告。
登记 问题处理	1.“收银缴纳登记表”末端的缴纳封总包数及缴纳封中如发生破损的情况，由总出纳在第二天与见证人共同打开保险箱取出缴纳封袋时按实填写。实际包数或封内的缴款如与登记表所载情况有出入时，

（续）

项　目	项目内容				
登记 问题处理	若当时办公室还有第三者在场时，应请第三者（总台收银处 24 小时均有人员当值）作证，并第一时间报告上级主管处理。 2. 若当天所有缴纳封均未有破损时，破损封数目的字段应加“/”斜线删除。若封袋有破损时，应将该等破损封袋的情况注明。 3. 总出纳及见证人均须在登记表上加签，任何一方漏签，另一方未能予以提醒，均属疏忽责任。				
收益审核	1. 收益审核每天均应在总出纳完成缴款点核后，检查经总出纳和见证人加签的登记表，并与收入报告的现售总额核对。保证该天的现金收入确已无误入库。如有差异应及时与总出纳共同查明原因。切不可拖延，以致增加核查的难度。 2. 总出纳在点核所有缴款后，应将各收银员的缴款情况，按实在总出纳的“每日现金日报表”内加以记录，并将副本抄送收益审核查对。 3. 收银员缴纳报告（缴款封）应予保存不少于 12 个月，“收银员缴纳登记表”应予保留不少于 18 个月。总出纳的“每日现金日报表”应作为辅助账表并由总出纳加以保管。 4. 总出纳应对各收银员的找零备用金按相关规定进行不定期检查，每月不少于 2 次。具体时间应按营业情况决定，但不得预先通知。 5. 收益审核应对在岗收银员进行不定期的现金（包括备用金和当时的营业现金）检查，所有检查均应按营业情况考虑，避开高峰期，在不预先通知的情况下进行。此项检查每月应进行两次以上，并且都要按照相关的规定程序进行。 6. 所有检查均应有记录，并且全部记录应有检查人员和收银员双方的加签，以确证当时的检查结果。为保证检查在公正和认真的情况下进行，所有的现金检查，均应具备第三者作为见证，整个检查过程应在见证人的监督下进行，在双方人员在检查记录上加签后，见证人最后加签证明。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客用保管箱管理程序

项　目	项目内容
客人贵重物品的存放与提取手续	1. 客人有贵重物品存放，须在前厅收银处填具“保管箱使用登记卡”办理开保管箱手续后实时领取客用钥匙。 2. 预留的“客人认可签名”，收银员应请客人使用与住客的旅行证件的签名一致的式样，不可采用太简单的签字以确保住客的利益。 3. 对于酒店认为太简单的签名式样，前厅收银员应礼貌要求客人改用较为安全及不易仿习伪签的签字式样。对此类太简单的签字式样，前厅收银员可以不予接纳。 4. 贵重物品存放及开设保管箱后存储或提取物品，应凭在“保管箱使用登记卡”预留的“客人认可签名”办理核证签名后，方可由前厅收银员安排进入保管箱室，保管箱不得转让或借与他人使用。 5. 前厅收银员对所有物品的存储及提取，务必由登记开保管箱的客人亲自到前厅收银处亲自办理，非登记开设保管箱的客人本人或签字核证不符时，前厅收银员不得给予办理提储事务，不可允许无关人等进入保管箱室。非经财务总监批准，保管箱使用登记卡不准携离前厅收银处。 6. 财务主管应定期及不定期对管理业务进行检查，并留有记录供作核查。
客用保管箱的控制	1. 客用保管箱一般备有两套钥匙。酒店应将其中一套在保安人员见证下予以销毁，只可保留一套在用。 2. 前厅收银处应设有客用保管控制箱，专供用以存放未由客人领用的客用钥匙。 3. 除使用客用保管箱使用登记卡，每次核对客用签字无误方可使用外，酒店对在用和未用的客用钥匙，应分别设有固定记录本，记录管控和使用情况，并在每一次交接班时，由双方逐个匙号点查，签收交接。接收人对客用钥匙的保管负有绝对责任。点查范围应包括匙号是否存在，封袋是否完好；封袋是否未被以任何方法拆封，骑封口加封是否正常，是否为原封袋人签字，封袋内是否确为客用钥匙。 4. 客用保管箱钥匙投放箱应使用 V 形投匙口，投匙口仅可容客用钥匙投入而不能以任何方法从投放口取出。投匙箱取匙口应加匙管控，该钥匙应由收银总管以上一级的人员持有，每天根据退箱控制表点查退回的客用钥匙，并重新用钥匙封袋封好，交回未用客用钥匙

（续）

项　目	项目内容
客用保管箱的控制	控制箱内锁好，同时在记录单上由双方加签确认作实。所有回收的客用钥匙经点核无误，重新封袋后，应由该主管人员在封口骑缝加签。 5. 保管钥匙只可由长驻总台的高级主管人员保管，不可随意落入收银员手中。如酒店员额确实不足时，则应指定每班中职级较高的一名收银员持有，且应在每班交接时在常设的固定专用记录本上，由双方签收交接，以保证保管钥匙在任何情况下，不落入第三者手中。 6. 存放在控制箱内的客用钥匙，必须全部封袋完好无任何破裂情况。如残破应实时查明原因，追究该班经管人员。有关客用箱如发现问题，在事件未查明原因前，不得发给客人使用。 7. 客用钥匙除在客人领用期间由客人保管外。前厅收银处应设有客用保管箱钥匙投放箱，在客人退箱时，由客人亲自投入箱内，并在保管卡的退钥匙栏加签证实。酒店任何员工均不得以任何理由在任何时间、地点持有客用钥匙，更不得替任何客人暂时或长时间保管客用钥匙。 8. 客用钥匙在交付客人使用时，封袋应完好无裂，封袋加签未有变位。收银员应提醒客人检查，并在客用钥匙登记和封袋上加签证明。 9. 经客人加签的封袋应随使用登记表一并存放，交回主管人员检查。 10. 由于酒店只保留一套客用钥匙在用，故在客人丢失客用钥匙的情况下该保管箱已无正常方法可以开启，只能采用钻锁爆箱方能取出箱内物品，有关费用在客用保管箱登记卡中，应予列明以免产生争执。万一出现此情况时，爆箱应在保安人员见证下进行。
箱内物品的控制	1. 客人离店前应取回所有箱内财物，退回保管箱，并将客用钥匙投入前厅收银处的客用投放箱，并在登记卡上加签退箱。收银员应在客人退箱时检查保管箱，以确信客人已取回全部财物，以免日后发生争执。 2. 收银员在客人退箱时应在控制记录本上记录并加签，以作日后核查。 3. 客人离店后如在保管箱内遗留财物，酒店应予以保管，以 30 天为管期。酒店可应客人请求将遗留物品送回，一切费用由客人自付，客人报称遗留的财物，如与酒店开箱后发现的实际财物不符，或财物寄回途中有损失或损坏，酒店概不负任何责任。

（续）

项　目	项目内容				
箱内物品的控制	4．客人离店后30天内在保管箱内所遗留财物，每天须付一定金额的保管费。 5．离店后超过30天客人仍未与酒店联络要求索回所遗留财物，酒店有权以酒店认为最适宜的任何方式予以变卖。所得款项用以抵偿客人应付的保管箱租金及其他开支，如有余款将予归还物主，但变卖后30天内物主仍未与酒店联络则余款将归属酒店。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **专用基金管理制度**

项　目	项目内容
发展基金功用	酒店的发展基金用于扩大营业、扩展业务范围时增加设备、固定资产，按下列方式从酒店利润中提取： （1）提取的比例按总经办、总经理决定执行。 （2）使用酒店的发展基金，必须做出全面规划，明确扩展项目及增置固定资产计划，经总经办或总经理同意后才能使用。
储备基金运转	酒店的管理储备基金是作为弥补酒店出现不可避免的事故而造成亏损的特殊基金，它必须在总经办或总经理的决定后，按规定的比例从每年的利润中提取，并专账处理，该项资金也参加流动资金周转。
福利基金的开支范围、开支标准及审批程序	酒店的福利基金统一由酒店按全部员工工资总额的15%提取，并在“管理科目与工资”项下列支。福利基金的使用，由酒店人事部统一掌握。 1．开支范围：酒店员工及家属医疗卫生费、职工生活困难补助、职工集体福利开支、先进生产工作者奖励等。 2．开支标准及审批程序： （1）职工每年的体检由酒店工会委托酒店医疗室统一安排，体检费全部在“工会经费”列支。 （2）职工及家属的医疗费用统一由酒店工会审批。

（续）

项　目	项目内容				
福利基金的开支范围、开支标准及审批程序	（3）医疗所需药品及医疗器械的购置，由医疗室按季度及年度做采购计划报财务部审查后，报总经理审批。 （4）职工集体福利开支： 1）职工餐厅补充厨具，金额数量较少时由管家部经理审批，金额数量较多时由财务部加意见后报总经理审批。 2）职工餐厅应坚持不赚不亏的原则，如出现的亏损，经查明系合理原因后，由管家部会同财务部提出，报总经理审批，从福利基金解决。 3）兴建职工宿舍的基建资金，除上级按有关规定下拨的部分和所提取的职工住宅建设费，经上级单位批准后使用外，不足部分由总经理和总经办确定后从福利基金解决。 （5）职工生活困难补助按有关规定办理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **收/退预付款服务流程**

服务程序	服务规范
询问客人付款方式	1. 客人要求提供的服务（如住店、租用汽车等）需交纳预付款时，收银员需向客人说明预付款比率。 2. 根据客人入住或租用的天数，收银员应告知客人预付款数额并询问客人付款方式。
收取预付款	1. 根据客人的付款方式（如现金、信用卡、支票、挂账等），收银员按照不同结算方式服务规范收取预付款并填写“预付款单”。 2. 收银员请客人在“预付款单”上签名确认，然后将客户联交给客人保存。 3. 若酒店部门经理级以上人员同意免收保证金，收银员应请担保人在“登记单”上注明原因并签字。对于手续不全的单据，有权拒收。

（续）

服务程序	服务规范
退还预付款	1. 客人消费结束时，收银员应按照多退少补的原则进行结算。 2. 若需退给客人预付款，收银员应填写“退款凭证”，注明退款的日期、房号（住店客人）、金额、原因。 3. 收银员请客人在“退款凭证”上签字，同时收回“预付款单”客户联，再按实际消费额开具正式发票。如遇单据丢失，请客人在“退款凭证”上注明。 4. 确认无误后，收银员应按照客人当初的付款方式将余款退还给客人，即收现金退现金，收支票退支票（不到支票起点金额可退现金）。 5. 若住店客人急需现金，要求预支预付款时，收银员应按照以下步骤操作： （1）收银员填写现金支出凭证，注明付款原因并请客人签字。 （2）若客人使用信用卡提现（小额），收银员应额外收取 5% 的手续费作为其他收入，填写凭证并请客人签字。 （3）收银员按照酒店有关规定得到相关人员的批准后，将现金支付给客人。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 住客欠款催收服务流程

服务程序	服务规范
核查 欠款事实	1. 前厅收银处领班根据财务部发来的催款通知信，认真确认客人的姓名、房号、抵店和离店时间。 2. 前厅收银处领班凭“应收欠款清单”与前厅收银员核对欠款收取情况。 3. 前厅收银处领班核查欠款客人是否有担保人或介绍人，所欠款额数量等。
催收欠款	1. 前厅收银处领班书写催款留言条，注明需付款金额和付款期限，请客人到前厅收银处付款。

（续）

服务程序	服务规范
催收欠款	2. 行李员将催款留言条送至客人房间。 3. 前厅收银处领班及时询问前厅收银处，客人是否按规定期限付款。 4. 留言催款无效时，前厅收银处领班应电话通知客人欠款情况及欠款金额，向客人说明酒店有关欠款的规定和针对拖欠款事宜作出的处理规定，请其在财务部催款通知信的规定期限内到前厅收银处付款。 5. 电话通知无效时，前厅收银处领班与保安和服务员一起到客人房间催收。 6. 前厅收银处领班应将客人答应在规定期限内的付款时间通知前厅收银处和接待处。
跟进欠款催收情况	1. 前厅收银处领班应定期了解客人是否在规定期限内付款并作好记录。 2. 对未按规定期限付款的客人，前厅收银处领班应立即按酒店有关规定采取措施。 3. 前厅收银处领班应详细记录客人欠款情况并报告收银主管。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人赔偿操作服务流程

服务程序	服务规范
接收物品损坏赔偿	1. 前厅收银处接收到“物品损坏赔偿表”后，应检查是否有客人的签字确认。 2. 若有，收银员应及时将物品损坏赔偿项目入账并在记录本上登记客人姓名、房号、入账时间、损坏物品和经办人等。
办理赔偿手续	1. 客人结账时，收银员向客人出示“物品损坏赔偿表”，经客人确认后，请客人按赔偿金额付款。 2. 若客人要求将损坏物品带走，收银员应在物品损坏赔偿表上注明“此物品已带走”并请收银领班签字。

（续）

服务程序	服务规范				
作记录	1. 收银员在记录本上登记客人赔偿办结时间和经办人。 2. 收银员应将账单和“物品损坏赔偿表”订在一起存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 财务部业务用表

❖ 贵宾卡消费折扣控制表

贵宾卡消费折扣控制表

营业地点：　　日期：

账单号码	消费金额	折扣额	实际付款	结付方式	贵宾卡号码

制表人：

❖ 贵宾卡使用情况月报表

贵宾卡使用情况月报表

____年____月____日

贵宾卡号码	折扣额	实际付款	备　注

制表人：

❖ 酒店客人签认单

酒店客人签认单

____年____月____日　　编号：

公司行号名称	
姓名（正楷） 客人签名	
地址	
电话	
统一编号	
应付款项	
发票取走签字	
付款日期	

1. 如付支票请填写抬头
2. 支票请画线并加盖禁止背书转让字样
3. 邮寄支票请寄　地址：_____
4. 如有疑问请电话通知

第一、二联：收账凭证；　　第三联：会计组。

❖ 酒店签账卡对账单

酒店签账卡对账单

卡号　　发单日期　　页数

编　号	消费日期	账　目	金　额
前次未付余款：		新签账金额：	应付金额：

❖ 酒店应收账收回日报表

酒店应收账收回日报表

____年____月____日　　第　页

账单号码	客人名称	收入票据				协会奖金	收入现金	佣金	票据编号
		银行及账号	票据号码	日期	金额				

财务经理：　　主管：　　制表：

❖ 酒店支出传票

酒店支出传票

		年　月　日　字第　号第　页			

会计科目	电脑代号	摘要	金额										
			亿	千	百	十	万	千	百	十	元	角	分
合计													

❖ 酒店内部收受款项备查单

酒店内部收受款项备查单

编号：　　日期：

内部单位名称		经办人	
经管事项或出售物品数量部门等摘要			
金额	¥	人民币	（大写金额）

兹将经管上列事项所代收的款项如数缴交请惠予查收为荷

此致

出纳室　　经手人：

❖ 酒店各营业部门送缴现金清点记录

酒店各营业部门送缴现金清点记录

____年____月____日

区域	单位	班别	现金	兑换水单	代支单	支票	合计	备注
客房部	正楼	1						
		2						
		3						
	××厅							
餐饮部	××厅	1						
		2						
	××厅	1						
		2						

（续）

区域	单位	班别	现金	兑换水单	代支单	支票	合计	备注
餐饮部	××苑	1						
		2						
	××咖啡厅	1						
		2						
	××咖啡厅	1						
	酒吧	1						
	餐饮中心	1						
	宴会厅							
其他	总机室							
	停车费							
合计								

❖ 酒店零用金支付明细表

酒店零用金支付明细表

年　月　日

项次	日期	请购物品名称	请购单位	申请人	金额	税额	总金额	凭证附件	总经理批示
									副总经理
									部门主管
									单位主管
									制表
总计：　　万　　千　　百　　十　　元整									

❖ 酒店现金缴纳登记表

酒店现金缴纳登记表

日期：____年____月____日

出纳姓名	金　额	单　位	保证人	备　注

❖ 现金支取申请单

现金支取申请单

借款日期：____年____月____日

部　门		领款人	
用　途			
金 额	人民币（大写）_____	左列款项于　年　月　日全部结清 报销数_____ 退还数_____ 补付数_____	

批准人：　　财务经理：　　经手人：

表格一式三联；一联记账；一联还款；一联退还本人，分别用不同颜色区分。

❖ 总出纳现金收入日报表

总出纳现金收入日报表

____年____月____日

营业点	班　次	收银员	袋　数	现　金	支　票	信用卡	备　注

总计（人民币大写）				
	卡　名	金　额	佣　金	净金额
信用卡				
长短款				

监收人：　　总出纳员：

❖ 收银员收入日报表

收银员收入日报表

部门：　　收银员姓名：

日期：____年____月____日　　值班：自　午　　时至　　午　　时

收入分类	金　额	备　注
食品		
饮料		
客人分户账结账数		
合计		
结算方式：		
现金：		
人民币		
信用卡：		
MASTER		
大莱		
长城卡		
VISA		
支票		
外单位欠款		
客人欠款		
公关费		
坏账		
小计		
加：押金		
加：长款		
减：短款		
合计：		

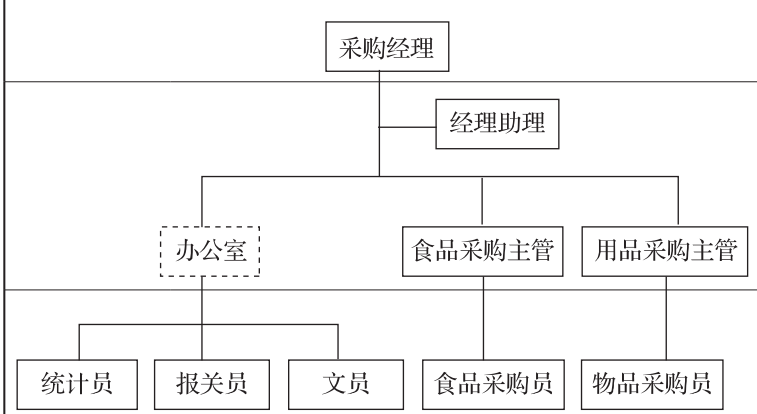
财务主管：　　收款员：

一式二联；一联留存；二联送财务部，每联用不同颜色区分。

第十章 酒店采购部、工程部管理工具

● 采购部工作流程

❖ 采购部组织结构图

<table>
<tr><th>采购部组织结构图</th><th>人员编制</th></tr>
<tr><td> 
</td><td>经理级____人
主管级____人
员工级____人</td></tr>
<tr><td>备注</td><td></td></tr>
</table>

❖ 采购部责权说明

项目	项目内容
职责	1. 主要负责酒店采购工作流程与标准以及管理规章制度的制定、修改与完善。 2. 负责供应商谈判并签订采购合同，通过市场调查或招标，选择酒店的供应商；跟踪供应商的发货过程，确保按时、按质、按量到货；建立供应商档案并定期对其进行评估。

（续）

项目	项目内容				
职责	3．负责酒店营业所用物品的采购报销与结算管理工作；对验收不符合规定的物资进行退换货处理；负责酒店各类采购单及收据的整理，以及有关采购部门申请、合同等资料的归档工作。				
权力	1．有权参与酒店年度、季度、月度经营计划的制订并提出意见和建议，对于酒店经营战略的制定与实施有权提出相应建议；对于违反酒店采购管理规章制度的行为和过失提请处罚。 2．有权建立健全内部的组织机构；对于内部工作的开展具有自主权；具有酒店营业所用各类物品供应商的选择权；具有采购部内部员工聘任、解聘的建议权以及有权要求酒店其他部门配合本部门工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **采购部管理制度**

项　目	项目内容	
仓库管理制度	仓库分类	酒店的仓库总的来说有： 1．餐饮部的鲜货仓、干货仓、蔬菜仓、肉食仓、冰果仓、烟酒、饮品仓。 2．工程部的油库、石油气库，建筑、装修材料仓。 3．管家部的清洁剂、液、粉、洁具仓，花盆、花泥、种子、肥料、杀虫药剂仓，机械、汽车零配仓，陶瓷小货仓，家具设备仓等。
	物品验收	1．仓库管理员对采购员购回的物品无论多少、大小等都要进行验收，并做到： （1）发票与实物的名称、规格、型号、数量等不相符时不验收。 （2）发票上的数量与实物数量不相符，但名称、规格、型号相符可按实际验收。

（续）

项　目	项目内容	
仓库管理制度	物品验收	（3）对购进的食品原材料、调味料不鲜不收，味道不正不收。 （4）对购进品已损坏的不验收。 2. 仓库管理员验收后，要根据发票上列明的物品名称、规格、型号、单价、单位、数量和金额填写验收单，一式四份，其中一份自存，一份留仓库记账，一份交采购员报销，一份交材料会计。
	入库存放	1. 验收后的物资，除直拨的外，一律要进仓保管。 2. 进仓的物品一律按固定的位置堆放。 3. 物品堆放要有条理，注意整齐美观，不能挤压的物品要平放在层架上。 4. 凡库存物品，要逐项建立登记卡片，物品进仓时在卡片上按数加上，发出时按数减出，结出余数；卡片固定在物品正前方。
	保管与抽查	1. 仓库管理员对库存物品要勤于检查，防虫蛀、鼠咬，防霉烂变质，将物资的损耗率降到最低限度。 2. 抽查。 （1）仓库管理员要经常对所管物资进行抽查，检查实物与卡片或记账是否相符，若不相符要及时查对。 （2）材料会计或有关管理人员也要经常对仓库物资进行抽查，检查是否账卡相符、账物相符、账账相符。
	领发物资	1. 领用物品计划或报告： （1）各使用部门凡领用物品，应根据规定须提前做计划，报库存部门准备。 （2）仓库管员将报来的计划按每天发货的顺序编排好，做好目录，准备好物品，以便取货人领取。 2. 发货与领货。 （1）各部门各单位的领货一般要求专人负责。 （2）领料员要填好“领料单”（含日期、名称、规格、型号、数量、单价、用途等）并签名，仓库管理员凭单发货。 （3）领料单一式三份，领料单位自留一份，单位负责人凭单验收；仓管员一份，凭单入账；材料会计一份，凭单记明细账。

（续）

项　目	项目内容	
仓库管理制度	领发物资	（4）发货时，仓库管理员要注意物品先进的先发、后进的后发。 3. 货物计价。 （1）货物一般按进价发出，若同一种商品有不同的进价，一般按平均价发出。 （2）需调出酒店以外的单位的物资，一般按原进价或平均价加手续费和管理费调出。
	物资盘点	1. 仓库物资要求每月月中小盘点，月底大盘点，半年和年终彻底盘点。 2. 物资盘点人员将盘结果列明细表报财务部审核。 3. 盘点期间停止发货。
	记账	1. 采购部在进行记账的过程中，首先必须设立账簿和登记账，账簿要分类设置，物资要分品种、型号、规格等设立账户，且所有的账簿都必须整齐、全面、一目了然。 2. 采购部采购人员应根据需要直接调出本酒店的物资所用的管理费、手续费，不得用来冲减材料成本，应由财务部冲减费用，记账员记账时要先审核发票和“验收单”，无误后再入账，发现有差错时及时解决，在未弄清和更正前不得入账。 3. 记账员审核“验收单”、“领料单”手续完善后才能入账，直拨物资的收发，同其他入库物资一样入账，否则要退回仓库管理员补齐手续后才能入账。 4. 发出的物资用加权平均法计价，月终出现的发货计价差额分品种列表一式三份，记账员、部门、财务部各 1 份，进口物资要按发票的数量、金额、税金、检疫费等如实折为单价人民币入账，发出时按加权平均法计价。 5. 对于发票、税单、检疫费等尚未到的进口物资，记账员应于月底估价发放，待发票、税单、检疫费等收到、冲减估价后，再按实入账，并调整暂估价，报财务部材料会计调整三级账。 6. 记账员月底按时将材料会计报表连同“验收单”，与仓库管理员校对实物账，每月与财务部材料会计对账，领料单等报送财务部材料会计，以确保证账物相符、账账相符。

（续）

项　目	项目内容	
仓库管理制度	建立档案制度	1. 仓库档案应有验收单、领料单和实物账簿。 2. 材料会计的档案有验收单、领料单、材料明细账和材料会计报表。
物品、原材料盘查制度		1. 物品、原材料、物料在盘点中发生的溢损，应对自然溢损和人为溢损分别作出处理。 2. 自然溢损制度。 （1）物品、原材料、物料采购进仓后，在盘点中出现的干耗或吸潮升溢，如食品中的米面及其制品、干杂货等，在升损率合理的范围内，仓库管理员可填制升损报告，经财务主管审查后，在“营业外收入”或“管理费”科目内处理。 （2）超出合理升损率的损耗或溢余，仓库管理员应先填制升损报告书，查明原因，说明情况，报部门经理审查，财务部按规定在“营业外收入”或“管理费”科目内处理。 3. 人为溢损制度。 人为溢损仓库管理员应查明原因，根据单据报部门经理审查，财务部按有关规定在“待处理收入”或“待处理费用”科目处理。
物品、原材料损耗处理制度		1. 物品及原材料、物料发生变质、霉坏，失去使用（食用）价值，需要作报损、报废处理。仓库管理员填报“物品、原材料变质霉坏报损、报废报告表”，据实说明坏、废原因，并经业务部门审查提出处理意见，报部门经理或财务部审批。 2. 财务部在“营业外支出”科目处理报损、报废的损失金额；对核实并核准报损、报废的物品、原材料的残骸，由报废部门送交废旧物品仓库处理。 3. 报损、报废由有关部门会同财务部审查，提出意见，并呈报总经理审批。
食品采购管理制度		1. 由采购部根据餐饮部门需要、制订出各类正常库存货物的月使用量，制定月度采购计划一式四份，交总经理审批，然后交采购部采购。 2. 当采购部接到总经理审批同意的采购计划后，仓管部、食品采购组、采购部经理、总经理室各留一份备查，由仓管部根据食品部门的需求情况，定出各类物资的最低库存量和最高库存量。 3. 为提高工作效率，加强采购工作的计划性，各类货物采取定期补给的办法。

（续）

项　目	项目内容
物品、原材料采购制度	1. 物品库存量应根据酒店货源渠道的特点，以掌握在一个季度销售量的一倍库存量为宜。材料存量应以2个月使用量为限，物料及备用品库存量不得超过三个月的用量。 2. 采购部应坚持“凡国内能解决的不在国外进口，凡本地区能解决的不到外地采购”的规定。 3. 各项物品、商品、原材料的采购，必须遵守市场管理及外贸管理的规定。 4. 计划外采购或特殊、急用物品的采购，各部门知会财务部并报总经理审批同意后，方可采购。 5. 凡购进物料，尤其是定制品，采购部门应坚持先取样品，征得使用部门同意后，方进行定制或采购。 6. 高额进货和长期订货，均应通过签订合同的办法进行。 7. 从国外购进原材料、物品、商品等，凡动用外汇的，不论金额大小一律必须取得总经理的批准，方可予以采购，否则财务部拒绝付款。 8. 凡不按上述规定采购者，财务部以及业务部门的财会人员，应一律拒绝支付，并上报给总经理处理。
能源采购管理制度	1. 酒店工程部油库根据各类能源的使用情况，制定实际采购使用量的季度计划和年度计划，编制各类能源的使用量，制订出季度使用计划和年度使用计划，并交总经理审批。 2. 工程部按照酒店设备和车辆的油、气消耗情况以及营业状况，定出油库、气库在不同季节的最低、最高库存量，并填写“请购单”，交采购经理呈报总经理审批同意后，交能源采购组办理。 3. 当采购部接到工程部的“油库请购单”后，应立即进行报价，对于超出季节和年度使用计划而需增加能源的请购，将“请购单”送总经理审批同意后，将“请购单”其中一联送回工程部油库以备验收之用。
仓库安全管理制度	1. 酒店仓库除仓库管理人员和因业务、工作需要的有关人员外，任何人未经批准，不得进入仓库。 2. 因工作需要需进入仓库的人员，在进入仓库时，必须先办理入仓登记手续，并要有仓库人员陪同。严禁独自进仓。进仓人员工作完毕后，出仓时应主动请仓库管理人员检查。

（续）

项　目	项目内容
仓库安全管理制度	3．仓库内不准会客，不准带人到仓库范围参观。 4．仓库不准代人保管物品，也不得擅自答应未经领导同意的其他单位或部门的物品存仓。 5．任何人员，除验收时所需外，不准试用试看仓库商品物资。 6．仓库范围内不准生火，也不准堆放易燃易爆物品。 7．一切进仓人员不得携带火种进仓。 8．仓库应定期检查防火设施的使用实效，并做好防火工作。
仓库防火制度	1．仓库内的物品要分类储放，库内保证主通道有一定的距离，货物与墙、灯、房顶之间保持安全距离。 2．仓库内的照明限60瓦以下白炽灯，不准用可燃物做灯罩，不准用碘钨灯、电熨斗、电炉、交流电收音机、电视机等电器设备，化工仓库的照明灯具设防爆装置，仓库内保持通风。各类物品要标明性能名称。 3．仓库的总电源开关要设在门口外面，要有防雨、防潮保护，每年对电线进行1次全面检查，仓库管理员如发现可能引起打火、短路、发热、绝缘不良等情况，必须及时请工程部予以维修。 4．物品入库时要防止挟带火种，潮湿的物品不准入库。物品入库30分钟后，值班人员要巡查1次安全情况，发现问题及时报告。物品堆积时间较长时要翻堆清仓，防止物品炽热发生自燃现象。
能源提运管理制度	1．采购部根据“油库请购单”提出的采购能源品名、规格、数量进行采购。 2．采购部将采购能源的手续办理好后，将有关单据、发票或随货同行单、提货单、提货地点、单位地址、电话等以及办妥提运证后，连同填写委托提货单据，交油库办理签收手续，便以安排提运。 3．各类油类、气类的验收手续，按油库验收的有关细则办理。 4．提货完毕，提货人应及时通知铁路卸车专线负责人，把空车拖走。 5．验收人员应将验收情况及时报告采购部。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 招标工作服务流程

服务程序	服务规范
发布招标资格预审公告	1. 酒店采购部成立采购工作小组开展邀请招标工作，同时成立采购监督小组，负责制止和纠正采购工作小组在采购过程中的违纪、违规行为，同时提出处理意见上报总经理。 2. 采购工作小组会同使用部门根据采购申请编制招标文件。招标文件不得要求或者标明特定的投标人或者产品，以及含有倾向性或者排斥潜在投标人的内容。 3. 采购工作小组必须提前 1 天将酒店采购信息及资格预审公告登在酒店宣传栏，通过报纸或酒店网站公布投标人资格条件（要求投标人在资格预审公告期结束之前，按公告要求提交资格证明文件）。
发出投标邀请书	1. 采购工作小组从评审合格投标人中通过随机方式选择三家以上的投标人，向其发出投标邀请书。 2. 投标邀请书的主要内容有：投标邀请；投标人须知，其中包括密封、签署、盖章要求等；投标人应当提交的资格与资信证明文件；合同主要条款及合同签订方式；招标项目的技术规格和要求，其中包括附件、图纸等，交货和提供服务的时间。
开标前期工作	1. 根据招标采购项目的具体情况，采购工作小组可以组织潜在的投标人现场考察或者召开开标前答疑会，但不得单独或者分别组织只有一个投标人参加的现场考察。 2. 开标前，有关工作人员不得向他人透露已获取招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关招标投标的其他情况。 3. 采购工作小组负责收取投标文件，在招标文件要求的提交投标文件截止时间之后送达的投标文件为无效投标文件，应当拒收。
开标、评标、定标	1. 开标时，采购监督小组到现场监督开标活动，开标过程由采购工作小组指定专人负责记录并存档备查。 2. 开标时，由采购监督小组成员检查投标文件的密封情况，经确认无误后，由采购工作小组成员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格、价格折扣、招标文件允许提供的设备投标方案和投标文件的其他主要内容。 3. 采购工作小组组织有关专家成立评标委员会，评标委员会按照酒店有关规定进行评标，确定中标单位。

（续）

服务程序	服务规范				
开标、评标、定标	4. 采购工作小组向供应商发布中标、落标通知书。 5. 采购部与中标供应商签订采购合同。				
工作总结	1. 采购工作小组负责编写评标报告，其主要内容包括：投标人名单及招标操作小组成员名单，开标记录和评标情况及说明，评标结果和中标候选供应商等有关资料，招标工作小组的授标建议。 2. 采购工作小组将评标报告交由采购监督小组审阅后加具意见上报总经理审批，审批结果由采购工作小组负责落实执行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **采购控制服务流程**

服务程序	服务规范
制定采购计划	1. 采购经理根据采购申请及采购物资库存情况制订采购计划，包括采购物资的具体信息，如名称、品种、规格、数量、采购时间、采购预算等内容，经财务经理审核后报酒店总经理审批。 2. 总经理审批通过后，采购经理组织下属员工开始实施采购计划。
选择供应商	1. 采购人员进行市场调查，找出三家以上有代表性的供应商进行综合考察，在考察中要重点了解供应商的实力、专业化程度、货物来源、价格、质量以及目前的供货状况。 2. 收到报价后，采购主管组织有关专家成立评价小组，对供应商报来的货品价格以及质量、信誉等进行评估后，确定其中一家信誉好、品质高、价格低的供应商。
签订采购合同	1. 采购主管就采购事宜与供应商进行谈判和磋商。 2. 采购主管与供应商签订采购合同，具体内容包括物资名称、规格、数量、单价、交货日期、付款方式及违约责任等。 3. 采购主管将采购合同报采购经理、酒店总经理审批。
实施采购	1. 采购合同审批通过后，采购人员向供应商发出“订货单”。

（续）

服务程序	服务规范				
实施采购	2. 供应商收到“订货单”后，按合同要求及时发运物资。 3. 采购人员跟踪供应商的发货情况，如有问题，及时与供应商沟通。				
验收、付款	1. 收到采购物资后，收货员依据检验标准进行检验，将厂商、规格、数量以及检验单号码等填入“检验记录表”。 2. 收货员若判定物资合格，则将物资标示为合格，填写“检验合格单”，通知仓库管理员办理入库手续，根据合同中的付款方式办理结账手续。 3. 收货员若判定物资不合格，则将物资标示为不合格，填写“检验不合格单”，通知供应商办理退货手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 物资请购管理制度

项　目	项目内容
制定物资请购管理办法	1. 采购经理结合酒店的实际情况制定酒店物资请购管理办法，报酒店总经理审批。 2. 总经理审批同意后，酒店各部门按照管理办法进行物资的请购。
新增物品请购	1. 若部门想添置新物品，部门经理应撰写新增物品申请报告，经财务部审核后，报总经理审批。 2. 总经理审批同意后，部门经理填写“采购申请表”，表中要说明采购物品的名称、数量、需求日期、预算金额等，连同申请报告送交采购部。 3. 采购经理审核同意后，按“采购申请表”上的要求，制订新增物品采购计划，报总经理审批。 4. 采购主管组织采购人员按照新增物品采购计划进行采购。
更新替换旧物品请购	1. 若部门欲更新替换旧物品，部门经理应先填写物品报损报告与“采购申请表”（包括物品的名称和规格、最近一次订货单价、最近一次订货数量、提供本次订货数量建议等内容），经财务部审核后，报酒店总经理审批。

（续）

项　目	项目内容				
更新替换旧物品请购	2. 总经理审批同意后，申请部门将物品报损报告与“采购申请表”一同送交采购部。 3. 采购经理审核同意后，按采购申请表上的要求，制订更新替换旧物品的采购计划，报总经理审批。 4. 总经理审批同意后，采购主管组织采购人员按照采购计划进行采购。				
补仓物品请购	1. 若部门想进行物品的补仓程序，部门经理应先填写一份“补仓物品名称报告单”，经财务部审核通过以后还需向总经办申请批示。 2. 经总经理审核通过之后，申请部门填写“采购申请表”，其中包括所补物品的数量、规格、单价以及总价等相关内容。 3. 采购经理审核同意后，按照“采购申请表”的要求，制定补仓物品采购计划，继而委派采购主管组织采购人员按照计划进行采购。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 食品采购服务流程

服务程序	服务规范
制定审批采购单	1. 采购经理根据酒店营业计划和餐饮部的采购申请编制食品年度、季度、日采购计划，经财务经理审核后，报酒店总经理审批。 2. 总经理审批同意后，采购主管组织餐饮采购人员实施食品年度、季度、日采购计划。
选择供应商	1. 餐饮采购人员应根据采购计划的要求，进行市场调研，选择3～5家供应商，向其询价。 2. 收到报价后，采购主管组织专家成立评价小组，比较供应商所提供食品的质量和价格，最终确定一个质量好、价格低的供应商。 3. 采购主管与供应商就采购事宜进行谈判后签订合同，报采购经理、财务经理、总经理审批。 （1）对于年度采购任务，采购主管需同供应商签订采购合同，注明品名、规格、等级、数量、价格、交货方式、交货批量、验收标准、

（续）

服务程序	服务规范				
选择供应商	付款方式等具体条款。 （2）对于季度采购任务，主要是指采购海鲜类产品，因这些食品季节性强，只能进行批量采购。采购时，采购主管应同供应商签订合同，注明品名、规格，以及数量、单价、金额、交货方式、交货地、交货期以及验收、付款等具体条款。 （3）对于日采购计划，主要是指采购蔬菜、鱼类、肉类等鲜活产品，采购主管同供应商签订采购合同，注明品名、规格、等级、数量、价格、每天的交货时间、验收标准、付款方式等具体条款。 （4）进行大批量或高档食品及原料采购时，采购经理应亲自参与采购工作，对质量、价格加以控制。				
实施采购	1. 采购人员根据计算机上“采购申请表”的品种、数量，在计算机订货单上输入价格，然后通知供应商按指定日期送货。 2. 对于特定的进口食品、数量或金额大的订货计划，根据使用部门的要求，采购主管经上报总经理批准后才可订货。 3. 各部门的急需购买申请，使用部门须先文字通知采购人员，后将需订货的品种、数量输入计算机，采购人员以计算机中的“采购申请表”为准，按定价输入计算机并马上落实购买。 4. 在采购过程中，为使自己处于主动地位，采购部应尽可能在事先取得经餐饮部认可的食品样品后，支付供应商最少量定金。待符合样品原料全部到货后，再支付一定比例的货款并留有一定数额的尾款，以防原料中有不符合样品的原料夹带。				
验收、结算	1. 食品采购后，直接进厨房的由收货员配合厨师长或其指定人员进行验收；入库的由收货员和仓库管理员一起验收。 2. 验收合格后，采购人员将“采购申请表”、“订货单”和“验收单”等交给财务部，由财务部与供应商结算。 3. 若在验收时，发现食品同采购计划中的品名、规格、数量、价格、质量不符，采购人员应与供应商联系，及时办理退货、换货手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 物品采购服务流程

服务程序	服务规范
制订采购计划	1. 采购经理主要负责根据酒店营业计划和相关部门的采购申请制订物品年度、月度和临时采购计划，报财务经理、酒店总经理审批。 2. 财务经理、总经理审批同意后，采购主管组织物品采购人员实施物品年度、月度和临时采购计划。
选择供应商	1. 物品采购人员应根据采购计划的要求，进行市场调研，选择3～5家供应商，向其询价。 2. 收到报价后，采购主管组织专家成立评价小组，比较供应商所提供物品的质量和价格，最终确定一个质量好、价格低的供应商。 3. 采购主管与供应商就采购事宜进行谈判后签订合同，报采购经理、财务经理、总经理审批。 4. 如采购物品属新品种，采购部则需会同使用部门与供应商联系洽谈，取回样品（样本）进行试用，试用合格后，转入第（3）步骤。 5. 对大批量或高档物品的采购及新品种采购，采购经理应亲自参与采购工作并对质量、价格加以控制。
实施采购	1. 合同审批通过后，物品采购人员向供应商发出“订货单”。 （1）需购物品是酒店已确认或补充库存的，应按原定规格、型号、颜色、价格等要求办理，从原定供应商处按质、按量、按时购进。 （2）计划外和临时少量急需品，需经总经理或总经理授权的有关部门经理批准后，采购人员才可进行采购，以确保使用部门需要。 2. 物品采购人员要定期关注、跟踪订单的进程，根据需要催促供应商在交货期内交货。
验收入库	1. 物品采购后，收货员按照“订货单”对物品的数量、质量等进行验收。 2. 验收合格后，直拨到使用部门的物品，收货员按照酒店有关规定办理领用手续；入库的物品，由仓库管理员办理物品入库手续。采购人员根据合同约定为供应商办理结账手续。 3. 收货员若发现物品同采购计划中的品名、规格、数量、价格质量不相符或有问题，应及时通知采购人员，由采购员与供应商联系，办理退货、换货手续。
备注	

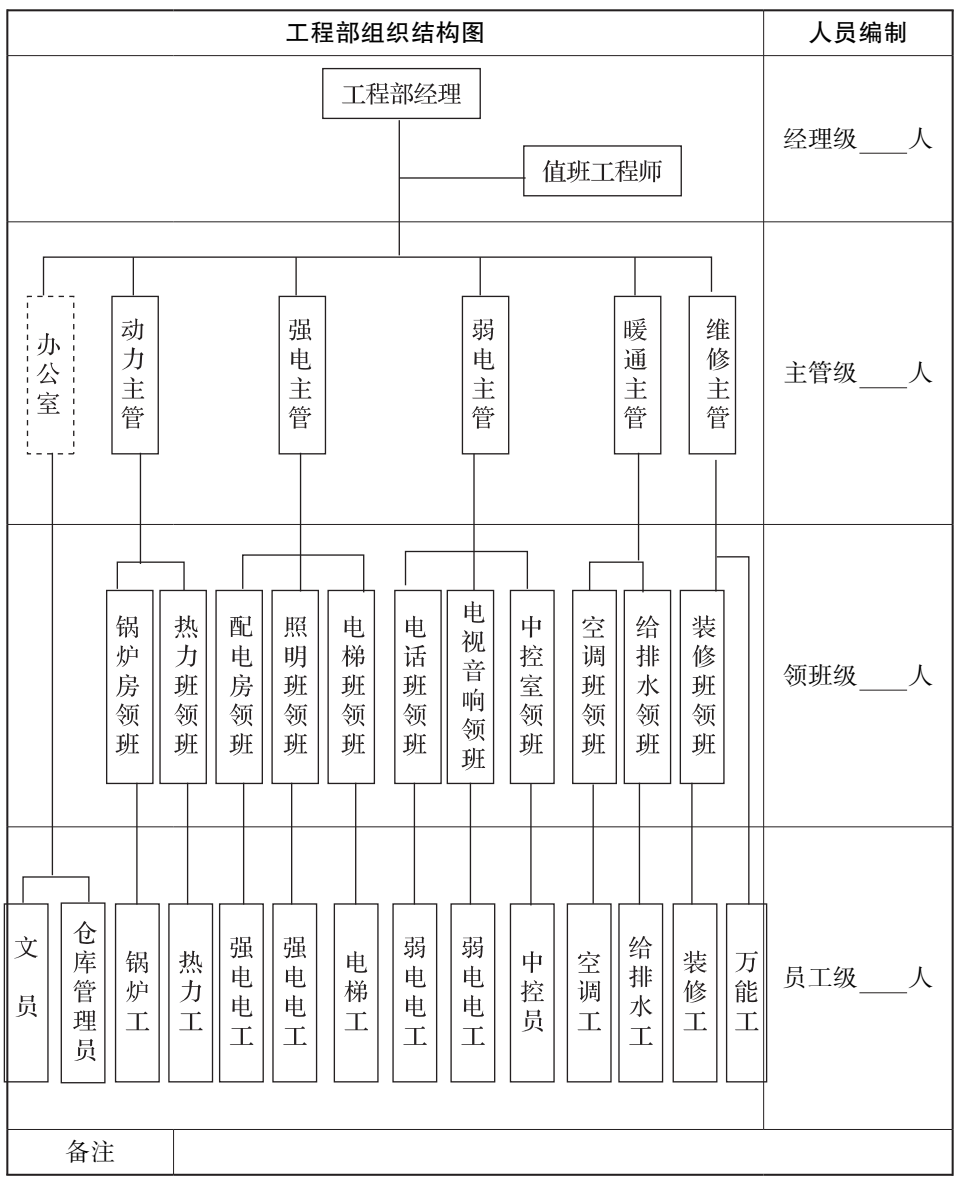
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 鲜活货品采购服务流程

服务程序	服务规范				
填写“鲜活货品采购申请表”	1. 酒店餐饮部厨师长必须严格按照厨房所需鲜活货品具体填写每日的“鲜活货品采购单”，并填写“所需货物采购单”，保证需求量的充足；应检查需求物品是否有重复现象，如果有，则应立即更换或者去掉；同时还应多准备一些，以备第二天会有临时团队或临时宴会。 2. 厨师长将“采购单”填写好以后，应将其交予行政总厨审核，其审核的具体内容包括“采购单”上是否有重复的品名以及所采购的货品量是否与第二天所需量相符；然后还应将次日是否可能会有临时团队或者宴会所需的量也一起加上。				
采购鲜活货品	1. 酒店的行政总厨批准采购后，厨师长应将每日的“鲜活货品采购单”按时交给采购部。 2. 酒店采购人员必须按照厨房填写的“鲜活货品及食品日采购计划采购申请表”，到指定的供应商处进行货品采购，然后要求供应商严格按照采购合同，将酒店所需的鲜活货品及食品按照“采购申请表”上的项目按时、保质保量地送货。				
验收、结算	1. 酒店采购部收到鲜活货品后，采购部的收货员应立即配合厨师长或授权人一起对鲜活货品进行质检验收。 2. 采购部的收货员验收合格后，厨师长或授权人应将鲜活货品直接送入厨房，厨师长或厨师长授权人按照取货程序办理领用相关手续；然后采购员必须将“采购申请表”及“验收单”等一起交到财务部，财务部负责与供应商进行结算。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 工程部工作流程

❖ 工程部组织结构图



❖ 工程部责权说明

项目	项目内容				
职责	1. 制定并不断完善酒店各类系统的运行方案，设施、设备的管理制度与操作规范，并贯彻执行酒店所有设施、设备的保养与维修，以确保酒店各系统的正常运行。 2. 负责制定并执行酒店内所有设施、设备的更新改造方案，监督工程用品的使用与管理，并且负责做好各项节能管理，根据相应的措施对酒店进行的专修工程施工管理。 3. 负责对酒店的新增项目进行谈判、评审以及验收管理，同时还负责为酒店建立各种设施、设备的档案与更新，积极配合其他部门完成领导交办的一切任务。				
权力	1. 有权制定与执行本部门的相关规章制度，且具有部门工作与发展的建议权与决定权，对酒店的经营战略计划有一定的参与权以及对本部门各项费用的控制权。 2. 有权对影响部门工作的人员进行处罚，且具有对本部门员工的招聘、解聘及工作能力考核权。 3. 有权要求酒店其他相关部门配合本部门的工作开展，且具有自主策划、开展部门工作的权力，有权配合酒店其他部门的正常工作。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程部管理制度

项目	项目内容
酒店设施、设备管理基本原则	1. 工程部在管理制度方面首先必须加强内部设施与设备的管理，以确保酒店的服务质量、管理水平及经济效益达到一个更高的层次。 2. 酒店设施、设备的管理方法基本遵循预防为主，计划检修与维修保养并重，始终坚持安排酒店任务与设备、设施维修计划并举的措施，坚持做到科学管理与指导、合理使用与维护、定期保养与维修，以确保设施、设备的安全运行。 3. 工程部对酒店设施、设备的管理必须采用科学的管理方法及技术，对于酒店的主要设施与设备从设计到科学操作的整个流程甚至到报废的全过程都必须进行严格的综合管理。

（续）

项目	项目内容
酒店设施、设备管理基本原则	4. 工程部的设备操作人员，必须严格执行持证上岗，规范操作制度。锅炉操作员，锅炉水处理者，电梯维护及维修员，电工，气割或焊工等特殊工种必须持有相关的特殊岗位上岗证。 5. 工程部必须对部门内参加特殊工种任务的人员进行全面的安全教育，预防恶性工伤事故的发生，如果酒店内部需要对部门人员进行特殊工种培训，必须填写“特殊工种申请登记表”，待部门领导审核通过后，方可上岗操作。 6. 工程部对设施、设备进行全程管理过程中，必须认真贯彻执行各岗位的操作规程与责任安全法规，对维修人员进行多层次、全方位的技术知识培训，以此提高业务水平。
设备购置、开箱验收、安装验收	1. 工程部必须按照酒店的年度更新改造计划，制作相应的设备购置申请书，并认真填写“固定资产申购审批表”，并向酒店财务经理或其他相关领导报请，审核通过之后，才可以安排相关人员开展采购事宜。 2. 了如果酒店的其他部门需要购置新设施或者新设备，必须先由工程部协助考察设施、设备的型号与规格，做好选型和质量把关工作。工程部订购设备时必须签订购销合同，大型设备的购置，要符合高效、节能、安全、环保和节约开支等基本条件。 3. 新设备到货后应做好开箱验收工作。由设备技术管理人员和综合管理员、设备安装人员以及采购人员按“请购单”或出厂装箱清单做好清点，并填写“设备开箱验收单”，办理设备会签移交手续。由负责设备档案管理的工程部秘书签字，并由工程部经理在发票上签名后，由采购人员报请财务经理核转财务会计部付款。 4. 大型设备在选型、订购前应向酒店工程部经理提出书面申请，经审批同意后，并请酒店工程部经理参与做好选型、价格、质量等把关工作。 5. 开箱后，工程部秘书负责设备的所有技术资料的收集，并备案。在相关资料备案后，安装和使用人员才能办理借阅的手续。 6. 在清点过程当中，如果设备验收人员发现有缺件及资料散失等情况，必须由负责采购的人员向供货部门追究和索取。 7. 开箱后，安装部门负责使用和代管设备所包含的所有电机、随机附件及工具等，工程部负责一般设备的安装；大型的和主要的设备

（续）

项目	项目内容
设备购置、开箱验收、安装验收	安装可委托专业的安装施工单位来承包安装，但必须签订内容包含设备安装施工工程的质量标准、施工周期、费用、付款方式、安全等要求的设备安装承包协议书或合同。 8. 新设备安装完成后，工程部必须按照设备的要求做好设备的验收和试运转工作，如果设备运转正常，性能稳定，才可办理设备验收手续。在设备安装验收结束后，工程部相关负责人必须填写“固定资产验收报告单”，一式五份，安装、使用、设备档案管理等部门都签字后各留存一份，一份送交财务部经理进行备案使用。 9. 设备安装竣工后，工程部秘书收集设备购货合同、开箱验收单、说明书、竣工图纸、竣工鉴定验收单等，并归档以备查核。
设备报废	工程部对所有设备除加强日常运转的保养和一、二级保养及定期维修等工作外，还应认真做好设备的更新改造工作，对具有下列情况之一的设备，应予报废。 1. 经检测，设备老化、技术性仍落后、耗能高、效率低、经济效益差的，在继续大修后技术性仍不能满足（工作）要求和质量要求，必须予以报废；严重影响安全，又无法改造，继续使用可能引起事故的必须报废。 2. 经过维修虽能恢复精度，但不如更新来得经济的必须进行报废；对于能产生严重环境污染，且危害人体健康而又不能创造经济利益的必须申请报废。 3. 自制设备经长时间生产验证或技术鉴定达不到工艺（工作）要求的。 4. 因建筑物改建或工艺布局改变必须拆除又无法利用的。 5. 其他应淘汰的设备。 6. 报废设备应按以下程序办理 （1）申请设备报废由使用部门提出，经酒店工程部技术鉴定后，填写“固定资产报废单”，经按审批权限批准后，方可由财务部归口管理部门和原使用部门办理注销和清理工作。 （2）经批准报废的设备，由酒店工程部会同财务部负责处理，一般报废的废钢铁、废物料应交有权处理物资回收部门统一收购，并认真填写“报废设备处理结果报告表”。 （3）回收所得资金按有关规定上缴财务部入账，并由财务部和工程部分别在固定资产账中注销，并相应注销设备卡和汇总表。

（续）

项目	项目内容
设备报废	7. 每年末工程部要会同财务部对各种设备进行一次盘点清查，做到账账和账物相符。
设备运行中的工作交接	1. 为保证设备的正常、安全运行，凡实行三班制运行的设备，必须进行交接班制度，并列入责任制考核。 2. 当班设备操作人员下班前必须做好设备和周围环境的清洁工作，并做好当班设备运行状况及日常点检的原始记录，准备向接班人员交接。 3. 接班人员发现上一班清洁工作未做好，有权拒绝接班，并向班组长汇报。 4. 接班人员必须提前 15 分钟到达本岗位接班，对上班操作的设备进行全面检查，并查看上班运行记录和交班记录，同时听取上一班操作者对设备状况的说明，并清点公用工具及用品。 5. 交接班中，如发现设备损坏或有异常情况，应由交班人员负责排除，接班人员予以配合，并由交班者作好原始记录。 6. 交接班双方在运行和交接班记录上签字后双方即完成交接班工作。如接班后发生设备损坏和设备事故，超过接班时间 15 分钟，由接班者负责。
设备事故管理	为了保证酒店的正常营业，各部门对生产过程中所发生的设备事故应及时采取有效措施，防止事故扩大和重复发生，并认真吸取经验教训，以达到消灭事故，确保设备安全运行的目的。 1. 设备事故的范围：非正常性设备损坏造成部分停业或设备损坏，或增加修复费的均属设备事故。 2. 设备事故分类。 （1）特大设备事故：设备损坏造成全店停业三天以上的，三类压力容器爆炸或设备损坏修复费用达 20 万元以上的，均列作特大设备事故。 （2）重大设备事故： 1）设备因非正常损坏，经大修、中修才能恢复性能、效率和使用周期的。 2）设备损坏直接损失费用 5 万元以上的。 3）主要设备单机损坏，影响酒店正常营业达一天的。 4）供电设备损坏而中断供电影响全店停业一天的（由于外界影响造成停电的不作为事故处理）。 （3）一般设备事故：

（续）

项目	项目内容
设备事故管理	1）设备因非正常损坏，经过小修可以恢复，并不影响设备性能、效率和运转周期的。 2）直接损失在2 000元以下的。 3）单机设备损坏影响酒店正常营业不到四小时的。 3．下列情况可不作设备事故： （1）设备发生故障，经事先检查发现需单机停机检修，但通过部门事先采取应急措施处理，并进行检修的可不作设备事故。 （2）新设备安装后，设备更新改造和设备进行大修后，在试运行阶段中发生设备故障，不作设备事故处理，但一经正式验收并投入正常运行后发生的事故仍按设备事故处理。 （3）停机检修后的设备未做正式交接签字，如发生故障，可不作设备事故处理。 4．设备事故分责任事故和非责任事故。 （1）非责任事故：非人力所能抗拒和消除的自然灾害所造成的事故。 （2）责任事故：凡属违章操作，维修保养不良及人为过失造成的事故。 5．设备事故的处理原则。 （1）酒店安全管理人员和各部门设施、设备管理人员要经常进行监督检查，加强对操作、检修人员进行安全技术和预防事故的教育，提高其责任心和技术水平，严防设备事故的发生。 （2）发生了设备事故和人身伤亡事故，必须立即向工程部领导、酒店保卫部和酒店领导报告，对特大、重大设备事故和人身伤亡事故，必须立即报告酒店有关部门，任何人不允许隐瞒事故，对事故隐瞒者必须追究责任。 （3）事故处理必须贯彻“三不放过”原则（即事故原因未清不放过；事故责任人和群众未受到教育不放过；没有采取防范措施不放过）。对事故责任者要根据事故性质给予经济处罚、行政处分直至追究刑事责任。 6．对一贯爱护设备，消灭事故于萌芽状态，为避免损失作出贡献者，应给予表扬和奖励。 设备台账、设备账册和设备档案是设备管理的基础，建立设备台账

（续）

项目	项目内容
设备台账档案管理	和档案统称为设备建档。 （1）建档设备的范围、编号、系统。 1）建档设备的范围： ① 单台设备价值在2 000元以上的都要单独建档。 ② 价值低于2 000元的设备，原则上不建档，归入一般固定资产登记范畴；有些设备虽然低于2 000元，但却是关键设备或主要设备的主要辅助设备，或是批量较大、较重要的，也要归入建档设备范围。 2）设备的编号： ① 为了便于设备的统计和管理，对建档范围内的所有设备都要编号，原则是一台设备一个编号，对流水线、成套设备也应按功能尽可能的单机编号。 ② 编号确定后不再变动，所配备的电动机等附属设备，统一于主机编号；不再另外单独编号。编号按《设备统一分类及编号目录》进行编制。 ③ 机电设备分机械设备和动力设备两项，共10大类，每一大类又分为若干分类，每一分类又分为若干小组，并分别用数字代号表示；设备编号由类别号和三位顺序号两组数字组成，两组数字之间为一横线，表示如下： 锅炉编号：670－001　　电梯编号：263－001 离心水泵：661－001、002、……。 3）设备系统：为便于设备系统分类管理和统计，将酒店所有设备依据其所服务的内容划分13大系统，其代号原则上取汉语拼音第一个字母，个别取英文的第一个字母，分别是： G—锅炉系统；　L—冷冻空调系统；　F—配电系统； D—电梯系统；　C—厨房系统；　R—弱电系统； X—消防系统；　Y—洗衣设备系统；　T—工具设备系统； J—给排水系统；　S—运输车辆系统；　P—印刷机械系统； Q—其他设备系统； （2）设备台账。设备档案管理方面的台账主要由机电设备汇总表、设备卡、风机盘管设备汇总表、客房冰箱设备汇总表、电视机设备汇总表、设备登记卡（俗称活络卡）及设备编号牌等构成。

（续）

项目	项目内容
设备台账档案管理	1）机电设备汇总表：此表是酒店机电设备分类统计台账。 ① 台账编制：按《设备统一分类及编号目录》中分类号分类、分页顺序由大到小排列填写。例如：客梯 263－001 至 263－003：P1；货梯 264－001 至 264－002：P2； 每一类别也按设备的顺序号大小，由小到大填写。 又如：1 号客梯 263－001 第一行； 2 号客梯 263－002 第二行； 3 号客梯 263－003 第三行。 ② 表格填写。 设备类别：设备类别就是《设备统一分类及编号目录》中 10 大类别，也就是设备编号第一个数字所代表的中文类别含义。 管理类别：按设备在实际使用中所起的作用及危险程度将所有设备分为 A、B、C 三类，实施分类管理；关键设备（A）约占酒店全部设备的 5%～10%；主要设备（B）约占全部设备的 10%～20%；一般设备（C）占全部设备的大多数。 关键设备（A）——该设备如不能正常运行，将影响整个酒店的正常运行，如锅炉、电梯、消防、空调。 主要设备（B）——该设备如不能正常运行，将影响关键设备或一个部门的正常运行，如水泵等。 一般设备（C）——除以上提到的以外的设备。 对特种设备、压力容器和危险性较大的设备的管理级别不得低于B 类。 设备名称：该设备铭牌上写的名称。 制造单位：应填写到产品的产地，即厂名和所在地。 其他要求：应根据实际填写机电设备汇总表，编制相应目录，装订成册。 ③ 管理：对酒店设备管理应每年对照账面复核一次；设备的移动、报废、调拨都应在备注中注明。酒店应设立设备的总台账，各使用部门可根据实际另做部门台账。 2）设备卡是该台设备的主要技术参数及运行维修记录卡，按一台设备一张卡的原则。凡是机电设备汇总表上的每台设备均要填写设备卡。 设备卡的填写： ① 设备名称、类别、编号、管理类别。

（续）

项目	项目内容
设备台账档案管理	② 配用电机是指该设备的主要电机。将辅助电机填入下面的“主要技术特征及附件”栏中。 ③ 主要技术特征及附件是指该台设备的主要技术参数及主要附件。例如，水泵的扬程、转速、流量、效率、电梯的速度、层数等主要附件的参数。 ④ 检修记录：扼要记录设备在运行过程中大修，一、二级保养及事故处理情况。记录应由专人根据维修单和维修情况统一填写。 ⑤ 设备卡的右上角：按照设备所属的系统（即13大设备系统）编系统号。 ⑥ 设备卡按系统号，分系统编制造册存放，并在册外标志设备系统号（即10大系统代号）。 ⑦ 每一系统中再分别按设备的类别和顺序号大小排列。 ⑧ 设备跨系统调动时，设备卡中的安装地点和右上角的系统号都要相应变更，此卡也应存放至调动后所属设备系统的设备卡册中。 ⑨ 为考虑今后计算机管理，特设条形码粘贴处。 3）风机盘管设备汇总表、电视机设备汇总表、客房冰箱设备汇总表：风机盘管、电视机、客房冰箱因数量较多，而且维修保养和更新大多数是批量进行的，因此这类设备不单独列入机电设备汇总表，也不单独填写设备卡。客房冰箱设备汇总表，表中设备、管理类别、设备编号的编制要求与机电设备汇总表相同。 4）设备登记卡，用于设备资料的缩微，方便查阅、统计和管理。 ① 编制：设备登记卡按照13大设备系统，分系统进行登记编制，编制造册和方式与设备卡相同。 ② 填写：设备登记卡上的类别应填写设备类别，即设备统一分类及编号目录中的十大设备类别。 ③ 空格中用英文字母填写设备所属的13大系统号。 ④ 主项号栏用英文字母填写管理类别。 ⑤ 设备名称、设备编号填写同设备卡。 ⑥ 设备调动变更应重新填写设备登记卡，每年复核一次。 5）机电设备编号牌：酒店根据酒店统一格式印制编号牌，粘贴于每台设备的铭牌旁，上面标明该台设备的设备编号、设备管理类别，以便核对统计用。

（续）

项目	项目内容				
设备台账档案管理	6）设备资料档案：凡建档范围内的所有设备都必须具有技术资料档案。 ① 设备资料包括：说明书，各种图纸，计算书，各类测试报告，合同副本，使用登记证，合格证，安装、竣工验收资料及批准文件等。 ② 组卷和存放：设备资料原则上采取按同型号设备分册编制组卷。对有些不便拆开的成套设备资料，可用复印件或在卷内备考表中注明原件在某某卷内。 组卷设备资料按13大系统归档，存放顺序同设备卡，并填写“档案卷内目录备考表”，在案卷外标写档案号及在档案盒背脊上标写系统号。 ③ 档案号原则上与设备编号相同。但同型号规格设备组在同卷内，档案号只取其中一台设备的设备编号作档案号，同型号规格的其他设备的档案号也用该设备的档案号。例如：有三台同型号规格客梯，其设备编号分别为： 263－001 档案号 263－001； 263－002 档案号 263－001； 263－003 档案号 263－001。 ④ 设备资料档案管理：设备资料档案应有专人管理，负责资料的收集、整理、造册填写归档和管理。 酒店设备的所有资料都是酒店的财产，应及时移交设备档案管理人员，使用部门用复印件。个别设备的资料，如确实很多，复印不便时，可先由设备档案管理人员立卷归档，然后使用部门办理长期借阅手续，并妥善保管；所有新购置设备的开箱，应事先通知设备档案管理人员到场后方能启封。箱内所有有关资料应立即移交设备档案管理人员并由其整理归档，使用部门用复印件。新建、改建项目竣工验收以后，有关图纸资料、审报批准文件、有关合同以及投入运行后的年检报告等，都应及时移交设备档案管理人员整理组卷、归档。 所有遗缺资料由原项目经办人员负责对外索取补充，设备管理或项目经办部门负责按档案管理要求将设备资料立卷。 （3）设备账册：应按要求建立设备账册，做到账物相符，账表相符。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程部值班制度

项　目	项目内容			
制定部门值班计划	1. 工程部必须严格按照酒店相关的值班运行管理制度执行，并且设立“工程部值班班次运行时间表”，每月由工程师将下月的值班人员名单列出，于月底下发执行。 2. 各操作室或工作间的检修记录、值班记录，每周一送部门经理审阅，周三退回，并存档备查。			
值班人员执行标准	1. 工程部值班人员在接到维修报告时，必须立即赶赴现场修理，不得延误。值班人员必须时刻坚守岗位，不得私自离岗、串岗、脱岗，应按规定定时巡查设备运行情况，如脱离岗位巡查、抄表时，要告知另一值班人员留守。 2. 如果部门内有员工需要调换班次或者请假的，则需提前一天提出申请，还需经本部经理批准，批准通过方可生效，否则按无故旷工处理。 3. 工程部必须确保全天 24 小时内，各部门所有的运行设备与设施都能运转正常，且值班机房必须全天有人值班。			
故障抢修	1. 工程部若发现存在某些设备故障，值班人员如果无法独立解决时，则应立即报告部门领导及主管经理，并且及时组织力量进行抢修。 2. 工程部值班人员在当班或抢修结束后，必须在值班记录或抢修记录上填写并签名，以明确责任。			
保持通信畅通	工程部值班人员上班时间，绝对不能利用酒店值班电话擅自接打私人电话，必须保证工程部值班电话 24 小时使用畅通。			
备注				
负责人		直接领导		所属部门
编制人		审核人		批准人
编制日期		审核日期		批准日期

❖ 工程部物品领用服务流程

服务程序	服务规范				
物品领用条件	1. 工程部物品的领用，要按计划、实用数和审批手续办理，维修人员需领料时，要填写“领用单”，写明物品名称、数量、日期并签名，经本班组组长审批签字后交工程部经理审批。 2.“领用单”经库房人员认可后，维修人员方可领取所需的维修材料或工具。				
库房物品资料存档	1. 库房工作人员应每周统计各班组的消耗并将资料存档。 2. 物料用品应勤领少储，防止积压和浪费。				
物品的使用及保养	1. 物品及工具的保养，应由领用人负责。专用工具由专人使用，不用的工具由保管员负责保管，贵重工具、仪器、仪表由主管负责人保管。 2. 有关工种所需的个人工具，领用人必须填写“工具登记卡”，若工具损坏需调换，要以旧换新；若工具遗失，遗失者需填写“工具遗失表”，并照价赔偿。 3. 有关工种需配专用设备和专用工具，要建卡登记，分工保管，责任到人，并定期核对，做到账物相符。				
归还手续	1. 工具和设备要随用随借，并执行借用归回手续，按时归回。 2. 工程部物品不准借给其他部门，特殊情况需办理工具借用手续，经部门领导同意后方可借出，若有损坏或遗失，应视具体情况赔偿。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电梯服务管理制度

服务程序	服务规范
酒店电梯状况分类	1. 装有自动控制的电梯，一般不需要工作人员来操作，但若有重要客人需要乘用专梯时，则需安排工作人员操作。 2. 需要工作人员操作的电梯有老式和玻璃电梯。
重要客人乘梯服务	1. 掌握客人乘梯的准确时间，电梯员提前几分钟在客人登梯的楼层开好电梯门并在门外等候。

（续）

服务程序	服务规范
重要客人乘梯服务	2. 客人到达时，电梯员先进梯，用一只手按住梯门，等客人登梯。客人登梯时，电梯员要向客人表示欢迎，并提醒客人注意脚下。 3. 人多时，电梯员应按电梯乘载定员数先照顾主要客人乘梯，请其他客人稍等片刻。 4. 电梯员应熟练掌握电梯的升、降速度，不可太快也不可太慢，开梯要平稳，操作时站在电梯的控制盘旁。 5. 电梯到达客人所到楼层时，电梯员应待停稳后再开门请客人下梯，注意客人下完后再关门，绝不可让梯门夹到客人。 6. 接候梯的客人时，电梯员要向客人致歉，然后迅速将客人载到所需到的楼层。
一般客人乘梯服务	1. 关照一般客人乘梯也要注意安全、热情周到。客人上梯后，电梯员要问客人所到的楼层，客人讲明到几层或自按到几层钮后，所到各层都要关照到该层的客人下梯，若梯外有客人候梯，要用手势示意电梯的升或降。 2. 电梯无论升或降，在运行过程中所停楼层，若有客人上和下梯时，电梯员要让客人先下后上。 3. 电梯无论是升或降，停到各楼层时，电梯员应使电梯与楼道对齐，防止伤及客人。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 日常报修/维修服务流程

服务程序	服务规范
填写“报修单”	1. 酒店各部门服务员发现设备有需要维修的，应立即报告部门领班。 2. 各部门领班填写“报修单”，填写时应写明申请日期、申请部门、维修地点、维修内容、维修申请人以及须注明的其他情况。 3. 各部门领班填好“报修单”后，将其交给主管，由主管交值班工程师。
查阅“报修单”	1. 值班工程师收到“报修单”后，对“报修单”中填写的内容进行查阅，栏目内容不全或不符合要求的应拒收。

（续）

服务程序	服务规范
查阅“报修单”	2. 值班工程师验明无误后，注明受理日期，按时间进行登记（时间为签收时间），然后将第二联交给报修部门留底，第一联在本部门留存，第三联交给相应班组维修人员进行维修。 3. 若是需要优先处理的维修项目，值班工程师应在“报修单”上盖上“紧急”字样章。
进行维修	1. 维修人员收到“报修单”后，立即带好必要的工具，准时到达维修点。若因工作原因在规定时间内不能到达现场，维修人员应主动与报修部门联系说明原因，征求意见。 2. 维修人员按质量标准完成任务后，请报修部门验收、核对使用材料，在“报修单”上由验收人员和维修人员本人共同签字认可。 3. 若因材料、人力、技术等原因不能按期完成维修任务时，维修人员在应实报告值班工程师，由值班工程师或工程部经理与报修部门协商解决办法。 4. 若是维修住客房，应由客房服务员陪同进房维修，双方互相监督。若因客人挂有“请勿打扰”牌未能完成维修任务，维修人员应在“报修单”上写明原因。
维修工作结束	1. 维修工作结束后，维修人员必须清理现场，包括垃圾、材料、工具等，将搬动过的物品恢复原位。 2. 维修人员应及时将签字后的“报修单”交给值班工程师，由值班工程师将其与留存的报修单核对后装订在一起保存。 3. 值班工程师按照完成任务的情况填写值班日志，在交班前将当日报修单整理汇总，发现缺少报修回单应及时催促有关班组领班落实维修任务的完成情况并将回单速交工程部办公室。 4. 每日下班前，值班工程师应将值班日志交给工程部经理，请其审阅。必要时，工程部经理亲自或派人检查维修结果。若发现不合格，需责成有关人员返工。 5. 交班时，值班工程师应向下一班人员介绍说明未完成的维修项目及注意事项。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 特别抢修工作服务流程

服务程序	服务规范
接到抢修报告	1. 工程部接到有关部门的抢修报告时，首先应该立即安排值班工程师询问报告人的具体姓名、所在部门以及需要维修项目及维修地点等情况。 2. 值班工程师应按照报告的具体情况确认需要特别抢修项目的重要性以及具体抢修规程，如果项目比较大或者相对比较复杂，值班工程师应向相应班组维修人员发出维修指令。
进行维修	1. 工程部维修人员接到上级的维修指令后，应立即带好必备维修工具，必须在最短的时间内赶赴现场，具体查明故障原因后，应积极按照相应的操作程序进行维修。 2. 如果维修地点在客房，维修人员必须由客房服务员陪同前往客人的房间，在征得客人同意后迅速抢修。而对于 VIP 客房的抢修则必须放在第一位。维修工作顺利结束后，工程部经理或值班工程师应亲自或指定专人检查维修是否合格。 3. 如果检查出是暂时还不能解决的故障，维修人员应立即上报值班工程师，并由值班工程师向报修部门进行解释，并且积极协助报修部门做好各项应急措施。
补办报修手续	1. 抢修工作结束后，维修人员应清理设施、设备上的油污和灰尘，对散落地上的垃圾、杂物应清除干净，移动过的设备应恢复原位，如维修现场有客人在场，应向客人表示歉意和道谢。 2. 维修人员应请报修部门主管补填“报修单”，写明申请日期、申请部门、维修地点、维修内容、维修申请人并签字验收。 3. 维修人员应将“报修单”的第二联交给报修部门，将第一联和第三联交给值班工程师，由其将两联装订在一起留存。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 设施改造工程服务流程与规范

服务程序	服务规范
制订设施改造工程计划	1. 工程部可以根据总经理提出的设施改造任务，确定设计方案以及根据总经理的要求制订酒店设施改造工程计划，报总经理审批。 2. 总经理审批同意后，工程部正式实施设施改造工程计划。
确定设施改造设计方案	1. 采购部对设计单位提供的设计方案进行评标，会同工程部根据工程项目的规模、性质、特点，通过公开招标或邀请招标的方式选择有相应资质等级、信誉好、价格合理及具有实力的设计单位。 2. 财务部对工程预算（包括工程预算、设计图、效果图和施工图等）进行审核后，报酒店总经理审批。 3. 总经理审批同意后，工程部与设计单位签订委托设计合同（包括项目主要内容，设计质量要求，设计阶段和完成时间，设计费用及违约责任等）。
确定施工单位	1. 在完成工程的设计和概算后，采购部会同工程部就拟建的工程提出招标条件，发布招标通知或公告，邀请投标企业提出自己完成工程的各项保证。 2. 工程部从投标单位中选择够资质等级、工期短、造价低、质量好、信誉好、有实力的企业前来参加评标。 3. 经过评标后，工程部选定施工单位，报酒店总经理审批。 4. 总经理审批同意后，工程部与中标单位签订施工合同，其内容应包括施工的工期、技术要求、预算造价、付款要求及施工过程中不可预见问题的处理办法等内容；同时，与中标单位签订《承包工程安全管理协议》、《消防安全协议》和有关管理条约。
监督施工工程	1. 签订施工合同后，工程部通知有关部门和人员，组织施工单位或内部工程技术人员在施工前的规定范围内做好准备工作。 2. 对进入酒店内作业的施工人员，由工程部造册，向施工单位提供《施工人员出入证》，施工人员凭证按指定路线出入酒店施工场所。 3. 施工过程中，工程部负责施工过程的协调组织工作，督促检查施工单位按合同条款和质量要求组织施工。保安部负责施工过程中场所、器材、动用明火等安全管理工作，保证施工不影响尚未改造部分的正常营业和施工中的质量与安全。 4. 施工过程中，工程部必要时可采取装饰性封闭措施，其装饰水准应与酒店相应水平一致，且应在客人较少时进行，以免影响和打

（续）

服务程序	服务规范
监督施工工程	扰客人。 5. 对于施工过程中的各项隐蔽工程，工程部必须在其隐蔽前经过全面验收、符合质量要求后才能隐蔽，且所有检查验收项目必须经工程部经理签字认可后，才能交下一工序施工。 6. 施工过程中，工程部若发现所用材料、设备和施工质量违反合同或不合要求，必须督促施工单位重新调整或返工修理，以确保设施的改造质量。 7. 施工过程中，若施工单位需动用明火，由工程部向消防小组办理动火证并做好安全管理。 8. 工程部应检查施工中的材料、零配件是否摆放整齐，保证周围环境不影响酒店的形象和客人通行。
竣工验收	1. 施工改造完成后，施工单位应向工程部提交竣工报告。工程部收到报告后，应及时组织相关技术人员进行验收，若有问题，应请施工单位立即整改。 2. 工程部负责对所有图纸资料（包括主要批文、各类系统图、竣工图、各类资料）进行收集、整理并保存。 3. 施工单位在验收后的规定时间内，将工程结算报告交给财务部审核。财务部审核后，交总经理审批，然后按照总经理的指示，按核定的数额付款。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程突发事件处理流程

服务程序	服务规范
制订突发事件处理预案	1. 工程部经理参考其他酒店的工程突发事件处理预案并结合本酒店的实际情况制订酒店工程突发事件处理预案，报总经理审批。 2. 总经理审批同意后，工程部按照预案处理相应的工程突发事件。
突发事件的处理	1. 停水事件的处理。 （1）各员工工作区域无水或水流过小时，应马上通知值班工程师。

（续）

服务程序	服务规范
突发事件的处理	（2）值班工程师接到通知后，马上和自来水公司联系，确认是否停水并询问恢复供水的时间。 （3）确认停水时，值班工程师应指派专职人员在10分钟内完成高低区联通操作，并且专职人员应对供水系统进行仔细检查，每半小时巡查1次。 （4）值班工程师应通知各部门已停水及恢复供水时间，请各部门做好节水工作。 （5）值班工程师应保持与自来水公司的联系，在供水正常后，及时通知各部门并在5分钟内恢复正常状态下的供水。 （6）值班工程师应向工程部经理汇报停水经过，并做好记录备案。 （7）若不是自来水公司停水，则值班工程师应通知暖通主管组织专业人员查明原因，在最短时间内解决问题，作好停水记录备案。 2．停电事件的处理。 （1）酒店员工发现市电停供时，应立即通知值班工程师，并按自备电投送程序操作，在5分钟内投入自备电。 （2）值班工程师立即通知强电班投送自备电，并且联系市供电局，确认是否停电并询问恢复供电时间。 （3）值班工程师通知各部门恢复市电时间，请各部门做好节电工作。 （4）强电班加强自备电运行中的技术保障，不间断巡视发电机的运行状况，确保自备电的使用；在自备电使用过程中，若负荷过大，应先确保主要设备及营业部门的用电。 （5）市电恢复后，值班工程师立即通知各部门做好切换前的准备，确认后迅速切换。 （6）强电班关闭发电机，使其恢复到备用状态。 （7）值班工程师向工程部经理汇报停电经过及设备运行状况并作好记录备案。 （8）若是非市供电局停电，则值班工程师通知强电主管组织专业人员查明原因，在最短的时间内解决妥当并作好停电记录备案。 3．停汽事件的处理。 （1）锅炉房在锅炉运行中出现异常情况，影响供汽的正常进行时，锅炉工应立即向锅炉领班汇报。 （2）锅炉领班接到报告后，应组织专业维修人员赶到现场。 （3）如故障在两小时内无法排除，锅炉房应立即将备用锅炉投入运行。

（续）

服务程序	服务规范
突发事件的处理	（4）投入备用锅炉过程中，锅炉工应严格控制用汽，确定优先供给营业部门的原则。 （5）锅炉领班通知各部门，做好解释工作，协助做好节汽工作。 （6）恢复正常供汽后，锅炉领班应立即通知各部门已恢复到正常状态。 （7）锅炉领班向动力主管、值班工程师汇报停汽经过，并作好记录备案。 4. 停空调事件的处理。 （1）空调房在空调运行中出现异常情况，影响区域空调使用时，空调工应马上向空调领班汇报。 （2）空调领班接到报告后，组织专业维修人员赶到现场进行抢修。 （3）如异常情况无法在短时间内解决，若有备用时，空调工应启动备用设备；若无备用时，空调工应向动力主管汇报，由其指挥抢修工作。 （4）空调领班通知各部门空调状况、修复时间，请各部门做好解释工作。 （5）恢复正常后，空调领班应立即通知各部门已恢复正常。 （6）空调领班应向动力主管、值班工程师汇报空调停运经过并做好记录备案。 5. 运行电梯发生故障的处理。 （1）电梯运行中发生故障时，酒店员工或客人应立即通知值班工程师。 （2）值班工程师接到通知后，马上联系电梯工赶至现场。 （3）值班工程师通知酒店值班经理、保安经理和大堂副经理，做好协助及对客解释工作。 （4）值班工程师组织工程部电气及机械专业人员配合电梯工工作。 （5）强电主管必须在现场协助、督促问题的解决。 （6）维修人员查明故障原因后，要彻底解决，杜绝事件的再次发生。 （7）值班工程师记录事件的原因、经过和处理方法并备案。 6. 电话中断事件的处理。 （1）电话发生突然中断后，酒店员工应立即通知值班工程师。 （2）值班工程师接到电话后，指派电话维修工到总机，检查中断原因。

（续）

服务程序	服务规范
突发事件的处理	（3）值班工程师联系市电信局，问清是否为电信局故障并要求提供业务指导。 （4）值班工程师通知客房部及相关部门，做好对客的解释工作，告知故障修复所需时间。 （5）恢复正常通话后，值班工程师立即通知各部门通话已经正常。 （6）值班工程师向工程部经理汇报事件的发生、经过、原因和处理方法并记录备案。
做好工作记录	1. 维修人员在维修后应及时填写维修记录。 2. 故障排除后，值班工程师作详细的处理记录，编写事故分析报告，将事故原因、事故状况、处理方法、预防措施汇报给工程部经理并抄报总经理。 3. 若经调查发现是人为事故，则由工程部提出对责任者的处分意见，报总经理和人事部批准后执行。同时，由工程部技术人员再次对有关人员进行培训和教育，以防止类似事故再次发生。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 重大活动工程服务流程

服务程序	服务规范
制定设备安装和维护方案	1. 酒店承接重大宴会、酒会、会议、联欢活动时，公关营销部根据接待方案，事先向工程部通报举办活动的内容、时间、地点及其对灯光、音响、舞台、讲台等设备安装布置的要求。 2. 工程部收到通知后，工程部经理和专业主管及时同使用部门联系，明确重大活动设备安装布置的具体要求和任务，提出设备安装和维护方案（在方案中要明确此次活动的总工程师），上报总经理。 3. 总经理审批同意后，工程部开始实行设备安装和维护方案。
安装和维护设备	1. 在重大活动正式开幕前，总工程师组织技术人员按照设计方案架设电源电线，安装音响、灯光、舞台、讲台、麦克风、投影仪等。

（续）

服务程序	服务规范
安装和维护设备	2. 在安装过程中，工程部经理和总工程师应全面督导，协调各班组落实完成各项任务。 3. 设备安装完成后，技术人员要进行设备的全面调试和试运行。若发现问题，及时调整和改装，以保证设备与重要活动内容要求相协调，保障设备运行安全。 4. 在重大活动举办期间，工程部经理指定各主管和维修人员在现场值班，负责设备的使用和调试，满足活动和客人的需要。
撤除设备	1. 重大活动结束后，工程部技术人员会同使用部门及时撤除各种设施、设备，清理好现场，恢复原状。 2. 总工程师将设备安装和维护方案、使用材料及完成效果（拍成图片）存档，以备下次活动时参考。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **万能工日常检修服务流程**

服务程序	服务规范
准备工作	1. 万能工查看当天的“检查项目表”（检修区域包括客房、公共区域、餐厅、酒吧、娱乐场所），了解要完成的工作。 2. 万能工按照要求准备好工具，确定所需各类零件及更换用品，放入万能工具车中。
进行日常检修	万能工在进行日常检修时，具体工作内容如下： 1. 按照低压操作规范要求，对检修区域的各种电气设备进行检修。 2. 熟悉各检修区域的冷、热水及排水系统的分布情况，排除冷、热水及排水系统的一般故障。 3. 熟悉各检修区域的卫生洁具和五金配件的构造，掌握易损易松零件的情况，及时修理和调整零件间隙。 4. 熟悉各检修区域空调设备和冰箱的结构、性能，排除空调设备和冰箱的一般故障，做好温控器调整及过滤网清洁和冰箱除霜。

（续）

服务程序	服务规范
进行日常检修	5. 及时修理检修区域的家具、门窗和木装饰的一般损坏，调整、紧固各活动部位。 6. 按各检修区域墙面油漆性能、制作工艺要求和墙纸的特性、裱贴工艺，做好修补剥落破损的油漆和墙纸，使色差基本恢复并达到原来的视觉效果。 7. 修理或更换各检修区域的各种锁具、小五金零件，并调整间隙。 8. 按各检修区域沙发的结构与面料质地、地毯的质地与铺设工艺要求，做好修补工作。 9. 进房检修时，若客人在房内，应由客房服务员向客人说明情况并征得客人同意后才可进行，检修完毕应清理现场，恢复原来布置，达到整洁要求。 10. 在检修过程中，若需对设施、设备进行大修，应及时向值班工程师汇报，经其同意后再进行维修工作。
填写“检查项目表”	1. 万能工根据检修情况认真填写“检查项目表”，向值班工程师汇报工作。 2. 在交接班时，万能工应向下一班员工介绍未完成的工作和注意事项。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 软化水操作服务流程与规范

服务程序	服务规范
准备工作	锅炉工软化水操作的准备工作，具体流程如下： 1. 准备好软化水所需的盐。 2. 检查所需设备是否完好。
软化水	锅炉工软化水操作的具体流程如下： 1. 将盐放入盐罐内。 2. 放水使盐充分溶解，至水清为止。 3. 按照反洗的操作程序对软化罐进行五分钟的反洗。

（续）

服务程序	服务规范				
软化水	4．将盐水打入软化罐，等待 45～50 分钟。 5．按照正洗的操作程序对软化罐进行 15 分钟的正洗。 6．按照操作规范对软化罐进行正常供水。				
检查	1．锅炉工每天检查仪表指示，看看是否一个罐供水，另一个罐处于等待或再生状态。检查盐水储存罐是否在正常的水位并按时填写“软化器记录表”。 2．锅炉工应每半年检查一次所有仪表的准确性、可靠性，手动进行各项操作程序；检查各路阀门在各阶段的正确位置，有偏程的重新调整。 3．锅炉工应每年检查 1 次罐体有无裂纹、开焊或变形现象，若有则尽快修补。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 锅炉运行管理服务流程与规范

服务程序	服务规范
运行前检查工作	锅炉工检查锅炉的本体，主要检查包括： 1．承压部件是否正常，关闭所有入孔、手孔，检查锅炉本体外部有无损坏，检查炉膛内受热面、绝热保温层是否完整无损，防爆门是否关闭严密。 2．检查燃烧机，包括检查燃烧机是否紧固，供气（油）管路是否畅通、严密，油压表、气压表指示是否正确，风门开关是否灵活，风机电机转向是否正确，点火电极、点火位置、小火位置、大火位置是否预设好。 3．检查锅炉辅机，包括检查循环水泵、补水泵、给水泵、水处理设备、油泵和报警器运行是否正常。 4．检查锅炉的各种仪表设备（热工仪表、压力表、温度表、水位表）的显示是否正常。

（续）

服务程序	服务规范
运行前检查工作	5. 检查安全阀是否已调整到规定的始启排放压力，泄放管是否堵塞。 6. 检查水位控制器、压力控制器、电动执行器、水位传感器、电接点温度计等是否电路畅通、动作准确，热水锅炉超温超压警报器及自动连锁装置等是否电路系统畅通、动作灵敏。 7. 检查风烟系统、水汽系统、电气系统运行是否正常，检查燃料（采用柴油时）的油路是否畅通。
启动锅炉	锅炉工检查确认无问题后，应启动锅炉，具体流程如下： 1. 给锅炉缓速进水并开启锅炉放空阀排气，水温不超过 50℃，直至正常水位线。 2. 启动循环泵使系统水进行循环，将锅炉各开关置于自动位置。 3. 按燃烧启动按钮，计算机自动按控制程序完成启动：开大风门，预吹风，风压检测，火焰监测装置自检；关小风门，喷油嘴点火，着火监测，转小火，转大火，开始正常运行工作（注意升温不宜太快，以避免各部件因受热不均而产生过大热应力）。
监视运行过程	1. 在升火过程中，锅炉工应仔细观察水位情况和压力表的数值。 2. 当压力在 0.05 ~ 0.1MPa 时，锅炉工应冲洗水位表。 3. 当压力上升到 0.1 ~ 0.15MPa 时，锅炉工应冲洗压力表存水弯管，防止污垢堵塞造成失灵。 4. 当压力上升到 0.2 ~ 0.3Mpa 时，锅炉工应检查各连接处有无渗漏现象，对入孔、手孔的连接螺丝再拧紧一次。 5. 当压力上升到 0.3 ~ 0.4Mpa 时，锅炉工应开启给水设备，向炉内进水，检查给水系统是否完好；打开排污阀（排污前就先向锅炉进水），排污时应注意观察水位使锅炉水位不低于最低安全水位，排污后应关严排污阀并检查有无漏水现象，排污时一定要暖管。 6. 锅炉工应观察并记录锅炉运行记录所要求的项目，发现问题及时查找原因并解决。 7. 锅炉运行过程中，锅炉工要勤观察燃烧状况，根据具体情况调整技术参数。根据水质化验情况，合理控制排污量，每班至少进行一次。
停止运行	1. 正常停炉（一般运行一月后应停炉一次，检查燃烧机管路及其他锅炉设备）。

（续）

服务程序	服务规范
停止运行	（1）锅炉工逐渐减低锅炉负荷，直至低火状态，将控制选择放至手动位置。 （2）锅炉工关闭控制开关器，停止供给燃油，鼓风机停止运转，关闭油泵电源（注意切莫关闭水泵电源，以便随时补充锅炉水量）。 （3）待炉水慢慢冷却到50°C时，锅炉工才可把水放出并开启放空阀，让锅炉受压部件与大气相通。 （4）炉水放出后，锅炉工开启入孔、检查孔，用清水冲洗水污。 2. 当水位表、安全阀、给水设备、压力阀等安全装置及设备出现损坏时，锅炉工应采取紧急停炉措施。 （1）迅速关闭锅炉控制开关，停止燃油供给，切断电源。 （2）保持鼓风机工作，通风冷却。 （3）及时向领班、主管报告。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 锅炉设备维修保养服务流程与规范

服务程序	服务规范
进行日常维修保养	1. 当班锅炉工负责对锅炉进行日常维修保养，主要工作如下： （1）检查水位表及旋塞是否正常，保持水位表清洁明亮。 （2）检查压力表，分汽缸压力表与锅炉压力表读数必须相同，表面清晰。 （3）检查安全阀门是否有泄漏，每周第一个早班开启检测一次。 （4）检查管道阀门是否有泄漏现象，压紧填料治漏或更换填料，但应避开用汽高峰。 （5）检查锅炉本体是否有漏风、漏气情况，保持分汽缸、油温表、排烟温度表和火焰监视器透镜及点火枪的清洁。 （6）使气泵油位于油位镜1/2位置，检查油嘴控制机构、风门执行机构是否灵敏有效，风油比是否合理，正向和反向旋转重油过滤器的旋把是否顺畅。

（续）

服务程序	服务规范
进行日常维修保养	（7）每天夜班小心仔细地对油嘴清洗一次，同时对油过滤器进行排污。 （8）检查烟道闸门启闭是否灵活及有无泄漏现象。 （9）检查鼓风机门调节装置是否有效，保持鼓风机油位及冷却水畅通。 （10）检查油泵运转是否正常，油罐、油管有无渗漏现象，加温是否良好。 2．锅炉工应检查除氧器、软水箱水位是否正常，离子交换器阀门启闭是否灵活、有无漏水现象，保持水处理设备的清洁完好。 3．锅炉工应将检查情况记录在锅炉运行日报中并在交接班时交接清楚。
进行一级维修保养	1．锅炉工在日常维修保养的基础上对锅炉进行针对性的维修保养，按不同炉种的保养周期要求进行，主要保养部位如下： （1）检查水位表及旋塞，消除漏水、漏气现象。 （2）检查压力表旋塞及凝结管接头有无泄漏并及时排除故障。 （3）检查安全阀有无泄漏，排气管是否畅通，及时消除隐患。 （4）对分汽缸、管路、阀门进行外表清洁或补漆保洁，并进行预防性的更换填料。 （5）清除烟箱、烟管积灰，清洗过滤用的容器及过滤栓，并且自测检查是否需要更换气泵、气炬的金属棒。 （6）对油泵等油系统及附件进行治漏。 2．锅炉工应详细地记录一级维修保养情况并向锅炉领班汇报。
进行二级维修保养	1．二级保养周期按不同炉种的要求进行，由锅炉工执行，锅炉领班监督，主要维修保养工作如下： （1）拆修或更换水位表旋塞，更换填料、填片，清洁水位表内表面，并且每月进行一次低水位切断装置的检查及保养。 （2）检查压力表并加铅封，拆检旋塞及凝水管，同时进行外表除锈和油漆，并每月进行一次超压切断装置的检查和保养。 （3）拆修调整安全阀，校检铅封，更换损坏件并油漆。 （4）修理更换损坏的管路、阀门并刷上保温油漆，注意要有明显的涂色标记，指示汽、水流向及阀门开关方向。

（续）

服务程序	服务规范				
进行二级维修保养	（5）检查锅炉本体焊缝及胀接处和锅壁腐蚀情况并进行外表油漆，每年进行一次气密性试验，检查泄漏点并排除故障。 （6）修补燃烧器处的耐火层，拆修、清理油加热器。 （7）检查清理各电磁阀柱和气泵的滑油过滤器及滑油冷却盘。 （8）检查鼓风机电动机及叶轮是否拴紧，清理叶轮积灰，检查调整叶轮与进气罩的间隙。 2．锅炉领班应详细记录二级维修保养情况并向动力主管汇报。				
进行大修	1．在二级保养的基础上，锅炉班每 1 ~ 2 年对锅炉进行一次大修。 2．动力主管根据锅炉的实际运行状况制订大修方案，报工程部经理审核同意后，组织锅炉班执行大修方案。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 锅炉房管理制度与程序

项　目	项目内容
锅炉设备巡回检查	1．锅炉设立巡回检查登记手册，明确定时检查的内容、路线及项目。 2．锅炉工每班进行 1 次锅炉日常运行检查（每小时运行巡视工作仍然要进行）。 3．锅炉工在检查中要严格要求，及时消除隐患，各项记录要完整，严禁弄虚作假。 4．锅炉工应分析巡回检查情况，凡不正常情况应及时排除，必要时向班组长或主管汇报，作进一步工作安排。 5．锅炉工在巡回检查中，应及时排除故障并详细作好记录。
锅炉房安全管理	1．锅炉房是要害部门，无关人员一律不准入内。 2．因检查检修等工作需要进入者，须办理登记手续。 3．外来人员进入锅炉房必须经部门经理签章同意后方可入内。兄弟单位学习人员，应由有关人员陪同进入，未经同意不得乱动各种设备及附件。

（续）

项　目	项目内容
锅炉房安全管理	4. 消防器材应齐全并到位，各过道必须畅通；严禁在油库、油箱等危险区域动用明火或吸烟；确需动火，必须办理动火审批手续。 5. 凡进锅炉房内的人员违反有关规章制度，值班人员有权阻止，必要时，应向有关领导反映情况。 6. 如遇酒店有重要任务，全体锅炉房人员特别要加强安全保卫工作，增加安全巡回检查次数。
锅炉水质管理	1. 水处理人员必须通过劳动局专业培训，持有《水处理操作证》方可上岗。 2. 水处理人员按照国家劳动部门颁发的低压锅炉水质标准和方法进行检测，燃油锅炉按燃油锅炉水质标准进行水处理及化验分析。 其水质标准如下： 项目　给水　炉水 悬浮物 mg/L　≤5 总硬度 mg－N/L　≤0.03 总碱度 mg－N/L　≤10～20 pH 值（25℃）　>7　10～12 含油量 mg/L　≤2 溶解氧 mg/L　≤0.1 氯根 mg/L　400～800 3. 水处理人员应十分了解交换器、除氧器等水处理设备的工作状况，如有异常必须及时排除或向值班人员提请帮助解决。
锅炉房油库管理	1. 油库应按照建筑防火规范设计，室内要通风良好，电器采用防爆式电器设备，要有降温措施。 2. 油库场地和门上要有“防火”警告标志，严禁吸烟，严禁带入明火或动用任何火种，确需动火，要严格执行动火审批制度，动火期间要有防火措施和专人监护。 3. 油库内谢绝参观，不准在油库内会客、住宿和停放车辆，不准寄放个人一切物品。 4. 当油库进油入库时，要有专人负责现场管理，放油结束，应对进油管和场地进行清理，保证安全和整洁。

（续）

项　目	项目内容
锅炉房油库管理	5．油库内防火安全设施不得随便移动，通道不得堵塞，还必须指定专人负责消防器材的检查和维修保养工作。
锅炉房经济运行管理	1．能耗控制。 （1）每班要做好油、电、水和累计运行时间记录。 （2）每班要做好油水比、汽（水）比、汽油比的计算工作。 （3）每班应经常观察排烟浓度，超标时应及时调节风量。 （4）每班应积极做好节能工作，抓好重油燃烧工艺调整和重油添加剂等节约措施的落实。 （5）锅炉房管理人员或班组长每月对运行效率、负荷率进行汇总核算，作好记录并装订在运行记录的封面上，定期向部门经理报告。 2．热水供应管理。 （1）热水一般应全日供应，在开放时间内任何人不得无故断水或放冷水，设备有故障停止供应热水进行检修时，锅炉工必须向部门领导汇报，得到批准后才能断水修理。 （2）热水温度不得低于55℃，不得高于65℃。 3．蒸汽供应管理。 （1）当班人员要严格控制蒸汽开放时间，不得无故提前和推迟供汽。在非正常开放时间内遇前台需蒸汽时，当班人员必须经工程部领导批准后方能开汽，不得自行开放。 （2）在热交换器加热时，当班人员不得常开疏水阀旁通作“跑汽运行”，在热交换中，如疏水阀未能工作，可开启旁通，待正常后必须关闭旁通。 4．暖气供应管理。 （1）根据天气情况和酒店经营情况，工程部当班人员在规定供暖时间内不得停放暖气，使用部门如遇特殊情况需要供暖，必须经工程部领导批准，当班人员在未接到部门通知前不得任意开放。 （2）暖气的出水温度不得高于65℃。 5．疏水阀管理。健全酒店疏水阀的管理，充分合理使用蒸汽热源，减少浪费。 （1）所有产生凝结水的用汽设备和凝结水出口处（包括蒸汽管道）都必须安装相匹配的疏水阀。 （2）疏水阀的选型应按照用汽设备的用汽特性合理选择，并对每

（续）

项　目	项目内容
锅炉房经济运行管理	只疏水阀设置单独的记录卡，记录内容必须完整、准确。 （3）锅炉房应有人负责疏水阀的建卡管理和日常维护工作，经常进行巡回检查，发现漏气，应及时修复或调换，并做好周期性维护保养及过滤网清洗工作。 （4）投入运行的疏水阀漏气率要求≤5%。
锅炉房运行记录管理	1. 每班锅炉工应填写“锅炉及附属设备运行日报表”，并应每小时巡查记录一次。 2. 运行交接班记录表。交接班记录应规定交接班的具体内容，由交接双方共同验查交接内容，确认交接内容无误后，由双方签字后完成交接班。 3. 水处理设备运行及水质化验记录表。此表根据水处理设备运行和再生情况及水质化验结果进行记录，要求：4 吨锅炉，每班化验一次软水和炉水；6 吨锅炉，每四小时化验一次软水和炉水。 4. 锅炉检修及改造记录。该记录用于维修工和司炉工检修，保养锅炉和辅机的记录，要求不漏记，不错记。 5. 领导管理人员检查锅炉房记录。酒店分管领导每月要对锅炉房进行检查指导 1 次，并作好记录；锅炉房领班每星期对锅炉房工作检查一次；对查出的问题和整改情况要作好记录。 6. 锅炉故障处理记录。按照劳动部门的事故分类要求，凡确属事故范围的，应认真填写到故障处理记录中。锅炉主要设备检修和事故及修复后的情况，还应记入《锅炉技术登记簿》内。 7. 外来人员登记表。 8. 锅炉安全附件定期校验记录。 9. 锅炉房班组经济核算汇总分析表。 10. 上述各项记录应装订成册保存两年以上。
锅炉房工作的交接	1. 交接班必须在下班前 15 分钟做好下列工作： （1）使用油罐的油位应在正常位置，有足够的燃料。 （2）除氧水箱、软水箱、冷水箱、锅炉本体的各水位正常。 （3）调整好燃烧器，蒸汽压力处于正常状态。 （4）搞好当班所负责的环境、设备的清洁卫生。 （5）填好运行操作和维修保养记录。

（续）

项　目	项目内容				
锅炉房工作的交接	2. 交班时，锅炉房应做到气压稳定，炉膛燃烧良好，水位正常，各安全附件、计量仪表指示正确、灵敏可靠。 3. 接班者必须提前 15 分钟做好接班准备工作，与交班人员共同检查各种记录，检查设备运行情况，若无问题，双方办理交接班手续，并在运行和交接班记录上签字。 4. 如遇故障未处理完毕，待处理后再进行交接班，但接班者应协同处理。 5. 接班者未按时到达，交班者不得离开工作岗位，可向班组长或部门领导报告，听候处理。 6. 接班后如发现问题，由接班者负责处理，如有事故应由接班者填写事故报告。 7. 水处理工交接班时，应将自来水、软化水、炉水的情况以及水处理、化验设备等情况向接班人员交代清楚，做好水处理间及化验间的清洁工作，然后在水处理人员交接班记录上双方签字，即完成交接班手续。				
锅炉房清洁卫生	1. 锅炉房应采光充足，通风良好，地面无积水，无漏油，无积灰。 2. 锅炉房内严禁堆放易燃易爆物品，不准堆放杂物。 3. 门、窗、桌面要定期擦洗，控制柜上无积灰。 4. 水处理工每班要清扫水处理设备上的灰尘，化验工作台、地面、化验器皿上要求无积灰。 5. 司炉工每班要清扫锅炉本体、分汽缸等，要求无积灰，无油垢，鼓风机、引风机上要定期清除积灰。 6. 锅炉房更衣室、修理间、控制室、各种泵房（油库）及其他部位的地面、墙面、台面、箱面等都要每天清扫一次，保持整洁。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 配电室操作流程与规范

服务程序	服务规范				
设置运行方式	1. 值班电工必须严格保持各开关状态和模拟盘相一致，不经领导批准，值班人员不得随意更改设备和给线的运行方式，密切监视设备运行情况，熟练掌握酒店供电方式、线路走向及所管辖设备的原理、状态以及技术性能和操作规程，并不断提高技术水平。 2. 值班电工应定时巡视电器设备，并准确抄录各项数据，填好各类报表，确保电力系统正常运行。				
加强设备特别巡逻	1. 值班人员在气候突变的环境下，一定要加强对设备的特别巡逻。 2. 维修人员必须严格按照操作规程及时排除故障，并按要求作好记录，发生事故时，要保持冷静，工作结束后，做好工时与材料的统计工作，并要求使用方签字。				
设备安全维护	1. 值班人员违反工作规则或因失职影响营业或损坏设备，要追究当事人责任。 2. 任何闲杂人等不得进入配电室，更不得在配电室逗留；参观配电室或在配电室执行检修安装工作，须得到工程部负责人的批准，并要进行登记。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电梯操作服务流程与规范

服务程序	服务规范
运行前检查	1. 电梯工进入梯厢，可用厅门锁或基站钥匙打开电梯厅门，打开厅门时慢慢拨开，弄清梯厢是在本层后再进入。 2. 电梯工进厢后，应认真检查各控制开关及照明通风是否正常，然后用手试安全触板开关、光电开关功能是否灵敏可靠。 3. 电梯工将各开关打至正常位置，选顶层、中间数层及首层来回检查一遍，没有异常后才可投入正常运行。
监视运行过程	1. 电梯工应严格按照相关操作程序进行电梯运行状态的监视，按

（续）

服务程序	服务规范				
监视运行过程	规定巡检时，应对电梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项目的检查并认真填写电梯运行记录。 2. 若有异常情况（如电梯突然失去控制、电气设备燃烧、发生火灾等），电梯工应采取果断的措施并立即报告电梯领班和强电主管。				
关梯	1. 关梯前，电梯工乘电梯检查一遍，检查电梯无异常后，把电梯停在首层，便于次日开梯。 2. 电梯工必须将轿厢内所有控制开关断开，然后再关闭照明开关，把电梯门关好后才可离开。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电梯维修保养服务流程与规范

服务程序	服务规范
准备工作	1. 工程部的电梯维修人员在进行维修工作之前，首先，必须准备好所有的维修保养工具，如所维修电梯的图纸、试电笔、电工刀、改锥、钳子、扳手、万用表、短路线、润滑油、刷子、机油、卡簧钳等。 2. 电梯维修人员最好选用紧急层门钥匙打开层门，将维修电梯轿厢内的检修开关转入到正常的检修状态下，再将急停按钮摁下。切记，电梯维修人员千万不能在层门口的对接处长时间逗留，同时还应将电梯厢轿顶的检修盒内的检修开关连通。 3. 电梯维修人员在停梯维修保养时，如果在机房，则应立即切断电源；如果在轿顶，则应立即断开安全钳联动开关与轿厢顶检修盒的急停开关；如果是在轿厢内，则应立即断开急停按钮与电源开关；如果是在底坑，则应立即断开限速器张紧装置的安全开关和底坑检修盒的急停开关。
检修和清洗润滑主要机件	1. 工程部电梯维修人员必须定期对电梯间的所有设备进行检修及清洗润滑保养：

（续）

服务程序	服务规范
检修和清洗润滑主要机件	（1）负责定期检查锁闭装置；及时调整松弛的层门联动牵引装置；适时将层门进行开启或锁闭；清除门扇导轨、门导靴上的灰尘、油渍和垃圾。 （2）对于门导轨应用少量机油，且必须保证每周加油一次，每月清洗一次；吊门滚轮及钩子锁各滚轮轴承用钙基润滑脂每季挤加一次，每年清洗一次；自动门传动机构、皮带轴承和活动臂销轴用钙基润滑脂和机油每周加油一次，每半年清洗一次。 （3）当电梯在正常操作情况下，如一扇层门被开启或锁闭装置锁紧件啮合小于7毫米时，则电梯不能自动启动或继续运行。 2．工程部电梯维修人员必须经常检查曳引电动机的温升情况及运行时有无异常噪声并定期进行清洗润滑；每周查看电梯轿厢的轿门防护装置是否安全有效；对滚轮导靴轴承，每季用钙基润滑脂挤加一次，每半年至一年清洗一次。 3．对电动机滑动轴承、滚动轴承和涡轮轴承，每月挤加机油和钙基润滑脂一次，每季度或定期更换新油和清洗一次，每年给油箱更换新油；每季检查制动器的制动可靠情况；每周对制动器销轴加机油一次；每季用石墨粉润滑电磁铁可动铁心与铜套间1次。 4．电梯维修人员应注意检查曳引绳并调整绳头组合锥套的螺母，使各曳引绳的张力相近；限速器调速部位的铅封是否移动；联动装置和夹绳装置有无磨损、腐蚀及污垢堆积等情况；对旋转销轴和涨绳轮每周挤加钙基润滑脂一次，每年清洗一次。 5．电梯维修人员应经常检查减速器的涡轮与蜗杆啮合是否良好，有无漏油，定期加油润滑；检查曳引绳磨损及损坏情况，如磨损后的直径小于原直径的90%或断丝数超过32根时，则应立即更换；定期通过人为动作方式对安全钳进行检查测试，并对其传动连杆和锲块滚动、滑动部分每月加润滑油一次。 6．电梯维修人员应负责每月给选层器的滑动拖板导向轨和传动部分挤加钙基润滑脂一次；对导向轮、复绕轮和反绳轮，每周挤加钙基润滑脂一次，每季清洗一次；对报警装置，每周检查一次轿厢内警铃、应急照明及急停按钮等装置是否完好有效；对滑轮导靴和电梯导轨的工作表面，每周应加油一次，每年清洗一次；对缓冲器，每月检查一次液位是否正确并补充油量一次。

（续）

服务程序	服务规范				
年度检查	1. 工程部电梯维修人员必须每年对电梯进行 1 次全面的检查；检查安全设施，主要包括限速保护，断相和错相保护，撞底缓冲装置，超越上、下工作位置保护；检查整机性能，包括乘坐舒适感、运行速度、运行噪声、运行振动及平层准确度等方面。 2. 工程部电梯维修人员必须根据检查结果，确定是否需要对电梯进行维修。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **电气管理服务流程与规范**

项　目	项目内容
变压器管理	1. 工程部工作人员对于变压器的安装、试验及运行维护，必须严格按照国家供电部门的相关规定执行。操作过程中，对于外界环境也有一定的要求，即变压器室必须保持通风，使其能够在任何季节保证额定负荷运行。 2. 酒店内部的所有变压器都必须安装测量油温的温度计，同时也可根据实际需要，为其安装一个温度报警器，以此保证变压器的安全运行。 3. 工程部的变压器室内或室外都应按照酒店消防、安全规定合理安排适量的消防设施与设备，变压器的外壳上也必须带有正规厂家的铭牌以及酒店对其具体编制的规定编号，同时对于变压器还应悬挂醒目的警示牌，保证其外壳接地。 4. 酒店变压器的管理人员应定期对变压器周围的灰尘进行清扫，以便更好地保持变压器的外观清洁卫生，保证其无渗漏，此外还应使变压器的接线相位与电网相位保持一致。酒店工程部所有的变压器都应有其完整的技术资料以及相应的维修保养与试验记录，同时酒店内的电力变压器每年应定期进行校验。

（续）

项　目	项目内容
电气设施、设备维修保养	1. 工程部每班组在进行电气设施、设备维修与保养时，必须对供、配电设备的屏面与机房进行日常清洁工作，对于安全用具及各种计量仪表必须坚持每年进行定期检验。 2. 酒店内部的油浸式变压器与油浸式有载调压器必须每年安排一次小修，5～10 年安排 1 次大修，而对于树脂干式变压器则需要定期停电对其外部尘土进行清扫即可，此外所有的变压器都应该按照国家供电局的行业管理要求每 1～2 年进行一次全面检测。 3. 酒店内部的一些高压配电间的避雷器每年都必须进行一次特性试验，供电系统接地网以及防雷系统的接地电阻测试也都应该每年安排一次。 4. 酒店的一些备用发电机组则需要每周定时启动一次，每次保持运转 10 分钟左右，每年进行 1 次运行特性试验，每次试验时间控制在 30 分钟。 5. 酒店的所有应急照明灯具每年都必须保养一次，其具体的产品性能考核标准以点亮 20～30 分钟的效果为依据，而充电型的应急照明灯则应严格按照规定对其进行充放电。 6. 工程部高低压配电设备必须每 1～2 年进行一次一级保养，其他应急设备所用的电源必须每年保养 1～2 次。
电气事故分析	1. 工程部对于电气事故分析，首先应该针对线索查清事故的具体发生原因，并且可以向引起事故发生的当事人或其他相关人员进行调查，同时还应作好具体的谈话笔录，以此取得有效的人证及旁证材料，必要时还应进行小范围的模拟试验。 2. 工程部可向酒店相关部门了解掌握事故发生的具体地点与时间，受害人与肇事者的姓名、性别、年龄、文化程度、技术等级、本工种工龄以及接受安全教育的情况等相关信息，同时还应详细掌握事故发生前设施、设备等的性能及质量情况，了解受害人与肇事者之前的所有事故记录。 3. 工程部在对事故进行分析时，首先应根据事故调查所确认的事实入手，通过对直接原因、间接原因及主要原因的分析逐步深入，通过确定事故的直接责任者或管理责任者，从而确定事故的主要责任及原因，并进行责任分析，对事故后果提出相应的处理意见。

（续）

项　目	项目内容				
电气 事故分析	4．工程部应对事故发生制定“三不放过”原则，即事故原因分析不清不放过，责任人与围观者得不到教训不放过，不采取任何防范措施不放过。				
电动机 管理	1．工程部内部的所有电动机及其附属器械都必须有相应的铭牌，并且还应按照相关规定对其进行编号，同时，每台电动机都必须有其单独的操作机构，电动机应该采用无时限的短路保护器也就是采用自动开关、熔断器或者继电保护装置。 2．工程部的所有电动机连同启动装置外壳都必须安全接地，如果存在外露的传动部位，一律装配防护罩，其本身带动的全部机械上都应有明确指示性的旋转箭头，并且在启动装置上应清楚地注明启动装置所属机械，并标注清楚具体的指示启动及运行位置等相关字样。 3．工程部对于特殊使用的电动机停运的具体时间及原因都应该有详细的记录，如果出现异常现象，第一时间必须切断电源进行仔细检查，对于可能受潮或者长期停用的电动机，在使用前必须进行绝缘电阻的检测，若在有腐蚀性潮湿气体及粉尘环境场所内的电动机，使用前应必须进行绝缘电阻的检测。 4．工程部工作人员必须定期对电动机外壳进行清洁，但是绝对禁止用水直接冲洗，电气设备使用部门必须加强对电动机的维修与保养，并且根据电机的具体情况对其进行定期的检查与维护保养，以便能尽早地消除电动机故障隐患，同时还应确保电动机能够安全正常运转。 5．工程部电动机的引线以及其他各种控制装置安装都必须由持证人员按照操作规范进行操作，非电气人员则不得擅自进行安装。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电气安全操作服务流程与规范

服务程序	服务规范
制定电气操作规范	1. 工程部强电主管必须严格按照相关规定制订出一系列完整的酒店电气操作规范，报工程部经理审批。 2. 酒店工程部经理审批通过后，强电组各领班必须认真负责安排部门全体员工学习并执行酒店制定的各项电气操作规范。
低压操作	1. 工程部的电工在装接灯头时，必须选用开关控制火线，如果需要装接临时线，必须先与强电主管沟通，主管审批通过后，才可以安装，如果有需要进行登高作业的任务，电工必须办理相关的审批手续以及准备安全可靠的登高工具和传递工具，绝对不能在风雨雷电的天气里进行登高作业。 2. 工程部电工如果需要进行低压架空线带电工作时，必须有专人协助监护，电工必须站在干燥的绝缘物上，使用具有绝缘柄的工具，同时还应穿戴具有良好绝缘性的鞋子、手套及安全帽。电工在作业过程中，必须记住，人体绝不能同时接触两根线头，如果没有采取绝缘措施的导线之间，不得随意穿越。 3. 电工在带电的低压配电装置上作业时，必须采取一定的防短路及单相接地等安全措施，如果作业时，需要局部照明灯时，高度绝对不能超过 1.8 米，且一律使用 36V 低压灯，如果是在潮湿的场地或者受压容器内必须使用 12V 的安全行灯，当施工结束后，必须立即对作业现场进行清理，彻底拆除临时线，并由监护人仔细检查，确定不存在任何隐患之后，现场人员必须全部撤离。
带电操作	1. 工程部强电组如果需要进行带电操作工程时，操作人员必须填写“带电工作票”，并由强电组主管负责签发，若属于重大带电作业，则应由部门经理负责审核。审核通过后，电工在开始带电操作之前，首先必须穿绝缘性好的鞋子、戴绝缘性强的手套，此外必须保证穿长衣长裤，且袖口必须保证扎紧，如果属于登高作业，则必须办理相关的审批手续，系安全带，戴安全帽，然后还要使用绝缘性能极好的登高工具以及铺设干燥的绝缘毯。 2. 准备作业的电工应提前准备好所有合格的作业工具，如具有绝缘性手柄的螺丝刀、钳子等，并且还需将可能接地的物体或者接近导电的部分用绝缘物隔开，以防出现接地短路现象，带电的搭线则应在无负荷的情况下进行，而且搭接线路时还应先接零线，再接相线，绝对禁止同时接触两根导线。

（续）

服务程序	服务规范
倒闸操作	1. 工程部的倒闸操作人员如有作业需要时，至少必须保证两人执行，其中一人负责监护，另一人负责操作，作业前，必须填写“倒闸工作票”，经强电组主管审核无误后，方可操作执行。 2. 在任务开始执行之前，操作人员首先必须对设备的名称、编号以及位置进行熟悉，应该严格按照操作程序进行，每操作完一项立即进行记录，当全部操作结束之后，必须进行复查，如果出现停电检修，则应负责做好保护接地，同时还应注意挂上醒目的警示牌。 3. 施工结束，操作人员必须立即对场地进行清理，拆除保护接地，并由监护人进行复查确认，检查不存在安全隐患之后，则开始合闸操作，如果线路发生故障，出现自动跳闸现象，操作人员应该立即切断故障供电线路，然后重新合闸。如果再跳闸，监护人则应及时与相关部门联系，等故障彻底排除后再进行合闸。
停电维修操作	1. 酒店营业中，如果出现了重要线路与设备的检修，必须在停电以后进行时，首先，电工应该立即填写工作票，上报工程部强电主管签发，如果检修工作可能直接影响到酒店正常营业的，则需要通过工程部经理的审核批准，并且在审批通过后，还应立即将停电消息通知给酒店各部门。 2. 在进行设备检修的过程中，操作人员应将其他方面可能来电的所有电源切断，而且对于每个电源都应有一个明显断开点及拉脱闸或拨去熔丝；在断开的开关与倒闸操作手柄上必须挂上“禁止合闸，有人工作”的醒目标示牌。 3. 操作人员在工作前必须用验电笔对检修设备进行验电，确实无电，方可开始作业，对于工作中容易触碰到或者可能接近的导电部分应该特别注意加装临时遮拦式护罩。 4. 操作人员的检修工作结束后，首先应将携带型接地线与临时遮栏或护罩拆除，然后恢复供电，监护人则必须对施工现场的所有工具及导线进行检查，以免遗落在作业现场，最后将醒目的标示牌取下，若检查不存在任何安全隐患时，现场工作人员则应全部撤离。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电气事故处理服务流程与规范

服务程序	服务规范
制定电气事故处理预案	1. 工程部强电组主管必须严格按照相关规定制订出相关的酒店电气事故处理预案，而且还必须上报工程部经理审批。 2. 工程部经理审批通过之后，工程部强电组各领班应安排组织部门全体员工进行技能学习并且实际操作执行各项电气事故处理预案。
处理电气事故	1. 工程部在操作电气设备过程中，如果突遇起火事故，强电班操作人员必须严格按照安全规程即消防规程中的规范操作方式方法用规定的灭火器进行灭火，如果遇到触电事故，首先必须立即切断电源，然后及时与强电组领班联系并安排人员前来救援。 2. 如果遇到电气设备发生了接地故障，强电组工作人员可采用拉分盘的方法寻找，如果确定其中存在一回路有接地故障，首先必须将该回路电源切断，然后逐级检查，当查明故障维修好之后，则可以恢复送电。 3. 工程部处理高压开关柜跳闸状况。 （1）工程部遇到高压开关柜跳闸的状况时，首先必须检查继电保护信号，若有问题，则应立即进行检修；如果是越级跳闸，也就是常见的一个回路跳闸，则应先切除故障回路并试送电 1 次，如果送不上电，便可以试着将所带分盘断开，然后逐一试送，当确定故障回路之后，再对其进行准确的检修。 （2）工程部强电组无论遇到单台跳闸还是越级跳闸，都必须仔细、认真地逐个检查继电保护动作信号以及盘内是否存在异常状况，如果有，则应作好检查记录。 4. 工程部处理大面积停电事故的应急措施。 （1）当酒店工程部突遇大面积停电时，值班工程师首先必须冷静分析造成停电的主要原因以及可能发生的状况，然后立即向部门领班或主管汇报工作。 （2）值班工程师可以积极采取一些安全措施，并且尽可能地做好各项处理紧急故障的准备工作，然后在部门领班与主管的带领指挥下，尽快处理停电事故。 （3）值班工程师将处理完毕的故障再次进行仔细检修，确定无误时，则可以进行试送电。

（续）

服务程序	服务规范				
编写事故分析报告	1. 当工程部强电组将事故处理完之后，强电组领班必须针对此次出现的事故以及处理事故的整个过程进行详细记录，并且根据事实总结事故分析报告，并将其上交给强电主管和工程部经理。 2. 工程部负责事故记录人员应将所有与事故有关的报告、文件、或者处理记录进行整理，然后存档备查。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **压力容器管理制度**

项目	项目内容
所需条件	1. 工程部的压力容器必须具备相应的条件。 （1）工程部压力容器的最高工作压力，即为不含液体的静压力必须控制在0.1Mpa。 （2）非圆形截面指断面内直径最大尺寸控制在0.15米，而且其容积必须控制在0.025立方米，一般采用的介质均为气体、液化气体或者最高温度大于或等于标准沸点的液体。 2. 工程部的空压机、蒸汽夹套锅，包括锅炉的分汽缸以及冷气机的冷凝器也都属于受压容器，都归列于特种设备管理范畴之内。
安装、维修与使用	1. 工程部安装压力容器必须由经劳动局认可的专业单位承担，同时还必须是经劳动局认可的有制造许可证的单位制造的产品，而对于维修压力容器的焊接人员，必须持有压力容器焊接工的有效上岗证书才可以接受工作任务。 2. 工程部的压力容器在使用前必须有相应产品质量证明书及产品安全质量监督检验证书，属于新装或维修后的压力容器，则必须经过专业的检验人员检验合格后，才可以再次投入使用。
定期检验	1. 工程部必须严格按照国家相关部门制定的定期检验制度对部门内的所有压力容器进行严格、规范的检验程序，其具体要求是内部检验，三年进行一次；外部检验，一年一次；而对于压力检验，则只需要六年进行一次即可。

（续）

项　目	项目内容				
定期检验	2. 工程部对于压力容器在使用方面必须严格控制在规定的压力范围内，任何情况下都不得超压力使用，同时对于压力容器的主要安全附件尤其是安全阀及压力表必须保证其能正常运行。对于安全阀必须保证每年校验一次，压力表则需每半年强检一次。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电话系统巡检服务流程与规范

服务程序	服务规范
制定电话系统巡检制度	1. 工程部弱电组主管严格按照酒店电话机房的巡检制度执行巡检任务，同时必须将工作情况及时汇报给部门经理进行审批。 2. 工程部经理审批通过后，电话机房领班则应及时安排组织电话修理人员严格按照巡检制度中的相关具体要求对电话机房进行巡检以及维修工作。
巡检电话系统	1. 电话维修人员应该对电话的交换机进行检查，查看其自动报警功能是否正常，电源工作是否正常，是否有异常声音或者电源线烧焦的异味等现象，对其各项运行设备的温度及功能进行仔细检查，查看是否都处在正常状态。 2. 电话维修人员应对机房的空调设备、消防器材等设施、设备进行检查，查看其温度与功能是否都处于正常状态下，同时还应检查机箱内外的卫生是否清洁，走线是否完整，各种设施、设备的指示灯是否处于正常状态。 3. 电话维修人员应检查交换机的稳压电源是否正常，是否符合规定要求；终端硬件设备是否正常；电池安装与接线是否牢固；电池电压是否稳定；配线架接地安装是否良好；机房内设施、设备是否都完备齐全或者是否有易燃易爆物品存放等危险因素。

（续）

服务程序	服务规范				
建立电话系统设备档案	1. 电话维修人员在岗期间，必须将巡检过程中解决的各种设备运行情况以及存在的各类故障问题的处理方法及措施详细地记录下来，以便为部门建立电话系统设备档案准备材料。 2. 工程部需要建立与完善电话系统的各种设备档案，必须通过一次次的认真、仔细地巡检不断完善，从而能够全面地掌握各种设施、设备的运行状况。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 电视设备检修服务流程与规范

服务程序	服务规范
制定电视设备检修制度	1. 工程部弱电主管应该严格按照酒店相关规定制订出相应的酒店电视设备检修制度，然后上报工程部经理审批。 2. 工程部经理对相关制度审批通过后，电视音响及其他设备管理人员必须组织各部门员工严格执行各项设备检修制度，且应定期进行。
检修电视设备	1. 对于酒店内部的电视设备检修，每个班组成员都必须在交接时仔细查看各部门或者客房部的所有电视音响设备的维修保养记录，并且还应及时、准确地检查电视音响等设备的运行状况。 2. 电视设备检修人员必须按时进行日常检修，对于各处的电视设备工作状态进行仔细查验，每季度都必须对全酒店的闭路电视输出电平及音像输出电平定量测试一次，且测试数据必须与验收数据保持一致。 3. 电视设备检修人员每季度应对客房部的所有电视机及音像质量效果进行一次巡回检查，同时还应对电视设备及机件进行彻底的清洁与保养，尤其是遇到台风或雷雨季节，电视设备检修人员必须对户外接受天线采取一定的防雷电措施。

（续）

服务程序	服务规范				
检修电视设备	4．对于酒店内任何没有信号的电视，电视设备检修人员必须从以下几个方面进行电视的全面检查，查找到具体原因后，则应马上采取相应的维修与保养措施： （1）必须检查电视信号线是否出现短路或者开路；电视接收信号的设备电源系统供电是否出现异常。 （2）对于卫星接收器、信号放大器以及频率混合器进行全面检查，确定其是否功能良好。 （3）试着用测试卫星机对卫星天线进行全面检查，查看是否能正常接收信号。				
作检修记录	1．电视设备检修人员在对所有电视设备进行检修的过程中必须详细记录电视音响设备的每一次检修情况，同时也包括每次具体的检修时间及处理结果。 2．工程部电视设备检修组领班按照相关规定会对电视设备检修人员的检修记录进行不定期检查，以便让每一位电视设备检修人员都能够养成自觉做事的良好习惯，从而更能及时处理好检修过程中的任何情况。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 音响系统管理服务流程与规范

服务程序	服务规范
开机前的准备工作	1．工程部音响系统设备负责人在开机之前，必须对所有频道进行逐一监听，以便确认音响设备的音源、放大器及控制器功能的完好性。 2．音响系统设备负责人必须提前准备好当天需要的唱片及磁带，并且需要对其正常播放进行全面检查。
监视音响系统的运行情况	1．音响系统的各项准备工作做好之后，其主要负责人应在酒店规定的时间内打开音响系统，进行系统运行检测，如果在运行过程中，音响系统的音源存在一些问题，负责人则可通过监听的方式确定音

（续）

服务程序	服务规范				
监视音响系统的运行情况	源的具体故障位置，并作好相关记录，然后再对音源输出端的所有插头的接触状态进行检查。 2. 音响系统设备负责人在检查过程中，如果确定是系统中的音源设备出现故障，则应马上采取停机措施，然后将故障音源退出，再设定时间使用备用音源设备，补充相适应的背景音乐；若音响系统设备负责人接到区域性背景音乐不正常，则应立即对机房背景音乐设备进行全面检查，如果机房设备正常，则应立即对该区域的扬声器或者线路进行仔细查看，排除故障。				
关闭音响系统	1. 音响系统设备负责人每天都应在酒店规定的时间内，将公共区与客房区的整体背景音乐放大器按时关闭。 2. 音响系统设备负责人应及时将音响系统中的唱片或磁带取出来，且最好将其存放在其他人员碰触不到的位置；如果发现有磨损或者破损严重的地方，则应将其单独存放，同时还应上报音响系统管理者处理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 冷冻机操作服务流程与规范

服务程序	服务规范
启动前的检查	1. 冷冻机系统启动之前，冷冻机操作员必须先对冷凝水管与冷冻水管的阀门开关进行检查，查看其是否正常，冷却水的水温是否控制在正确的温度范围内，冷凝水泵与冷冻水泵的水流动是否正常。 2. 冷冻机操作员检查油温是否在规定范围内，电压是否在－10%～10%，油位是否在正常范围值内，加热器必须在压缩机启动之前，预热时间达到规定时长。
启动与运行	1. 冷冻机操作员在启动系统前，首先必须打开电源，将油泵开关放置在自动挡位；将放气机构的控制阀置于正常位置；导阀片控制开关置于自动挡位；水温调节到系统设计的最佳温度值范围。 2. 如果在开机前，机油加热器还没有达到规定的加热时间，冷冻

（续）

服务程序	服务规范				
启动与运行	机操作员就应该按照要求更换机内的冷冻油，且在机器的运行过程中，时刻注意观察压力表、温度表、氨液面、冷却水情况，并且仔细辨听机器的运转声音。 3. 冷冻机启动与运行之前，冷冻机操作员必须先将控制中心的启动开关打开，然后制冷机组便会自动按顺序启动；最后再将冷冻水泵与冷却塔打开，并再次确认蒸发器与冷凝器内的水流情况都保持正常。				
停机	1. 如果停机，冷冻机操作员只需在冷冻机的操作系统中设置“停机”键，机组会自动设定顺序停机，并使压缩机断电。 2. 停机时，冷冻机操作员必须先检查加热器是否可以正常工作，且油温是否维持在规定的温度范围之内；如果因为安全保护器出现故障，冷冻机操作员则应根据其详细工作记录诊断故障的准确信息，查明原因，并进一步解除故障。 3. 如果在解除故障的过程中，存在较大的难度，冷冻机操作员则应申请上报部门领班或主管，请厂商一方安排专业的维修人员前来协助解决。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 冷冻机维修保养服务流程与规范

服务程序	服务规范
制订冷冻机维修保养计划	1. 酒店冷冻机维修保养过程中，暖通主管必须根据实际情况制订相关的冷冻机维修保养计划，并向工程部经理申报。 2. 当冷冻机维修保养计划得到工程部经理的批准后，空调冷冻领班则应立即组织部门员工严格按照计划执行，对冷冻机进行全面维修与保养。
定期维修保养	1. 冷冻机班组的维修人员必须坚持每周对酒店所有冷冻机进行维修保养，其针对的主要项目有： （1）主要负责查看冷冻油量的多少，并且注意观察储油箱内的液

（续）

服务程序	服务规范
定期维修保养	面标值，并随时将其记录在册，每月停机时，必须对液面数值进行检查，若有需要添加冷冻油量的则应及时记录加入量的数值与时间，且所使用的冷冻油必须严格符合机组的使用规范。 （2）在加油过程中，导叶油杯中的润滑油主要以“O”型杯为主，同时还应该注意查看油温加热器，确保油温控制在规定的温度范围内。 2. 冷冻机班组的维修人员必须坚持每月对控制系统进行一次检测，对冷冻机的维修保养每季度进行一次，主要保养的项目如下： （1）需要对放气气体管及过滤器进行清洗；对放气装置的干燥过滤器进行更换。 （2）对颜色发黑或出现杂质的冷冻油进行检验，且必须立即更换，同时还应该查明原因。 3. 酒店冷冻机的年度维修保养项目如下： （1）检查或更换冷冻油过滤器、滤油器、油滤网，查看各喷嘴是否出现堵塞，并进行适当的系统探漏及洗压，若在检查中发现油压已经减到机油压的 30%，则应立即更换滤网，滤网换新后，首先必须将里面的空气排净，等油压稳定之后，再将其回复到自动挡。 （2）查看电动机是否绝缘，蒸发器与冷凝器是否运行正常，且在必要时间内应对水管过滤网、端板及铜管进行彻底清洗；查看冷却塔、电机风叶运行转动是否正常；漂球阀开关是否正常及布水器是否正常布水。 （3）查看水泵的联轴器、轴封和电机绝缘是否都正常，并且适当地添加润滑油；清洗排气喷口与放气筒；查看抽气系统的操作阀开关是否正常。
长期停用的维修保养	1. 针对长期停用的冷冻机系统压力上升到大气压以上时，冷冻机操作员必须对所有接头进行探漏，如果发现存在漏气，则应立即修复；如果在停机期间出现结冰现象，则应立即将蒸发器、冷凝器及所有水泵中的水彻底排净。 2. 需要停机的冷冻机，冷冻机操作员必须将其完全切断电源开关，并且将抽气装置与冷冻系统彻底隔绝；每周都必须按时检查冷媒液面高度。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 中央空调主机房操作服务流程与规范

服务程序	服务规范
开机前的检查工作	酒店的中央空调在开机之前，工作人员必须进行以下检查工作： 1. 必须检查冷却泵、冷却泵启动柜及空调主机启动柜上的电压是否都正常，查看中央空调的冷却水及冷冻水的阀门是否可以正常打开。 2. 查看中央空调的水塔开启台数与空调主机是否匹配，且水塔与膨胀水箱是否可以完全自动补水。 3. 仔细查看中央空调主机静止时所显示的数据是否与平时主机静止所显示的数据一致，此外还应该注意查看冷冻水与冷却水在静止时的压力是否与系统注满水时的压力保持一致（一般情况：冷冻水0.85～0.92MPa；冷却水0.23MPa）。
开机	1. 酒店的中央空调在开机之前，工作人员必须先启动冷却泵，然后再启动冷冻泵，绝对不可以在同一时间内启动几台水泵，但同时还应该特别注意的是，等冷冻水泵与冷却水泵在启动10分钟之后，水系统的运行都正常的情况下，才可以开主机。 2. 空调开始运转之后，工作人员首先必须仔细查看空调主机冷冻水与冷却水的进出水压是否在规定的压差参考值范围之内；冷冻水的集分水器的压力是否正常；水泵的运行电流是否控制在电机的额定电流范围值内，水泵的进出水压力压差是否控制在0.4～0.45MPa，且发出的声音是否正常。 3. 酒店的空调主机在启动之前，工作人员必须查看手动油泵的压力是否达到了设定值，仔细观察主机运转是否上载；电流、星三角的转换是否完整；观察控制屏上显示的所有数据是否都在主机所容许的范围之内，否则应立即关机，等故障排除之后再重新开机。
检查运行中的空调	对于正在运行中的空调，工作人员必须严格执行机组操作规程： 1. 注意检查机组外观是否完好；检查水冷机组的水温是否正常，是否存在漏水现象，冷却塔是否工作正常；并且还必须保证机组的整体卫生清洁。 2. 主要检查空调风冷机组的冷凝器盘管表面是否干净，冷凝器的风扇是否运转正常；查看蒸发器的电磁阀是否有漏水现象，冷冻水出入口温度是否正常。 3. 主要检查空调新风机组的盘管是否通畅；风机运转是否有异常

（续）

服务程序	服务规范				
检查运行中的空调	响动，或者出现漏气、漏水现象；凝结水的排放是否正常；分风阀否是处于正常位置；相对湿度的调节阀位置是否正常。 4．主要查看空调水系水泵电机的运转及轴承温度是否正常，压力表的数据显示是否正常，联轴器是否存在异常响动或者有漏油现象，阀门开关是否有漏水或者位置异常现象；风机盘管与冷凝水管是否有堵塞，风机调速是否有效。				
关机	1．要关闭空调时，工作人员首先必须将空调的主机进行关闭。 2．等空调主机关闭半小时以后，工作人员再将冷却泵与冷冻泵相继关闭。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **空调、冷冻系统管理制度**

项目	项目内容
冷冻机房交接班管理制度	1．酒店冷冻机房的工作人员必须严格遵守规定的各项交接班手续，当班人员对接班人员必须详细介绍运行状况、现存问题以及需要继续完成的工作任务等。 2．酒店冷冻机房的工作人员在进行交班之前，必须对机房及控制室进行彻底的卫生清洁，并确保冷冻机房的机组设备一律调整到正常状态，且能主动将本班的工作运转及调节状况告知接班人员，对于工作中用到的物品及工具的数量、规格等做好清点、办好移交。 3．酒店冷冻机房的接班工作人员必须提前 15 分钟到达接岗地，提前做好接班准备。接班时，接班工作人员首先要对所有设备进行全面检查，确保设备可以正常运转，主动了解上一班当班状况，认真查看运转记录表和交班留言。接班时间超过 15 分钟，若发现设备有故障，则应由接班人员负责。
冷冻机房定期巡回检查制度	1．酒店冷冻机房为确保工作安全，必须实行定期巡回检查的制度，每一班组值班人员都应该熟悉各机组及各系统的工作原理、性能，且能够准确操作，以确保调节参数正确，满足供冷需求。

（续）

项　目	项目内容
冷冻机房定期巡回检查制度	2. 酒店冷冻机房的值班人员在值班过程中必须集中精力，安排定期、定点的巡回检查任务，并且在检查过程中一定要坚持“一看、二听、三摸、四闻”。 （1）一看：主要是观察冷冻机的温度计、压力表与流量计等指示数值是否保持在规定的范围内，并仔细查看补水管与冷却塔风机的运转是否都在正常范围内。 （2）二听：主要听冷冻机里的各个部件在运转过程中发出的声音是否异常。 （3）三摸：当冷冻机在正常运行过程中，轻轻地触摸冷冻机及其辅助设备是否产生振动或者冷热部位是否都属正常现象。 （4）四闻：主要闻机组设备在运转当中是否产生异味，以及运行过程中，周围环境是否则存在异味等不正常状况。 3. 酒店冷冻机房工作人员必须认真作好各项设备的运行记录、巡回检查记录以及故障处理记录，并且还要将检查过程中存在的问题及时向上级领导汇报。
冷冻机房安全管理制度	1. 酒店冷冻机房主要负责全酒店的制冷，除了本机房工作人员以外，外来人员想要进入工作间必须经当班人同意，且要办理必要的登记手续，若是外单位参观学习人员，则必须有相关部门人员的陪同。 2. 冷冻机房的设备如果正在运行当中，则绝对不能使用明火作业，如果有必须动用明火的项目，一定要向有关部门申报，经审核符合动用明火规定的，才可以按照相应的安全措施开始执行。 3. 酒店冷冻机房属于禁火重地，凡属于易燃易爆物品，如机油、煤油等危险品必须存放在指定的安全地点，并要严格保管，对于使用后的废油及油纸、油布等物品也绝不能随便丢弃，应统一处理。
空调、冷冻机系统保养制度	1. 酒店工程部必须坚持以预防为主、计划检修及维护相结合的保养原则，确保规范使用空调、冷冻机操作系统，且能够根据实际情况，安排定期定点检查设备的运转状态，若发现问题或者事故隐患，则应立即排除，如若不能立即排除，则应及时向有关负责人汇报。 2. 酒店空调、冷冻机系统必须每天安排专业的操作及维修人员巡回检查，并且在巡回检查过程中必须对所有设施、设备的具体运行情况进行记录，主要包括每天设备的点检记录及维修记录，必须由部门各小组组长汇报给部门主管。

（续）

项　目	项目内容				
空调、冷冻机系统保养制度	3．当部门主管接到各班组的巡检记录后，则应按照巡检结果，具体安排专修人员对运行不良的设备进行复查，但凡需要停机检修的设备一律列入大修计划项目单。 4．酒店空调、冷冻机系统的设备保养主要按照以下内容开展： （1）酒店空调、冷冻机系统的设备年度保养均由部门领班按照具体的保养项目及周期提出相应的年度计划，最终由部门主管负责详细工作安排，按时实施。 （2）如果需要保养的设备属于一级保养对象，空调工首先必须对设备的外表面及重要部件进行检查、清洗、润滑、紧固、调整及消除异常运转因素，并认真作好详细记录；如果需要保养的设备属于二级保养对象，则应由维修人员对需要更换零部件进行拆、检、修，以准确的方式调整空隙定位，且作好修理记录，待最终的验收合格通过以后，则由维修人员填写“保养单”。 （3）设备的一、二级保养工作均需列入专修人员的岗位考核制度当中，同时部门主管也应该对专修人员进行定期的岗位考核，因此，每一项设备保养项目都必须按时完成，且保养之后必须由部门主管亲自验收，并签字。 （4）如果是外部维修的设备，则应由部门领班负责验收，验收合格后，方可投入正常运行。				
空调、冷冻机系统故障处理制度	1．酒店空调、冷冻系统如果在运行过程中出现问题或者发生故障，值班人员首先应该采取停机措施，以防止故障的进一步扩大，并尽可能地保护故障现场，同时，还应该迅速向班组领导汇报具体情况，如果属于重大故障，则应向工程部相关领导汇报。 2．空调、冷冻系统设备发生故障之后，应由部门管理人员与工程部技术人员一起召开故障分析会议，对故障的发生展开详细分析，找出故障原因，提出防范措施，组织人员抓紧维修，尽快恢复运转，保证供冷并填写好故障处理记录。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程部安全生产管理制度

项目	项目内容
安全生产基本要求	1. 工程部在进行安全生产时，必须确保在提高企业效益的前提下，努力进行技术革新，改善劳动环境，消除一切不安全因素。 2. 工程部必须时刻坚持贯彻“安全第一，预防为主”的政策与方针，建立、健全安全生产制度，认真执行，定期检查，以便将所有安全隐患消除在萌芽阶段。
安全生产责任制	1. 工程部必须努力配合酒店安全生产领导小组，积极推行酒店的各项安全生产与劳动保护规定，务必使酒店的生产责任符合国家规定的政策、法规与制度。 2. 工程部必须认真做好新进职工的安全生产教育工作，定期对新员工进行安全生产的宣传教育，尤其是对特殊工种的操作培训，一旦考核通过之后，则应立即为其发放相关上岗资格证书。 3. 工程部安全生产责任组负责人应积极组织部门员工制定并完善各级安全生产岗位责任制以及机械设备安全操作规程，然后督促部门人员按照制度规程严格执行，并定期检查执行情况，且认真作好各项安全生产管理记录。 4. 在生产过程中，如果出现重大设备事故或者工伤事故，工程部门相关负责人必须立即报告上级主管部门，并积极配合相关人员调查事故原因以及按照程序处理问题。
安全生产例会	1. 工程部在组织安全生产例会时，必须积极配合酒店其他各部门进行安全生产教育，对于每月检查出的事故隐患及具体奖罚事例都应逐一通报，以便安排人员落实执行。 2. 酒店各部门应严格贯彻执行安全生产领导小组的会议精神，且必须根据实际情况定期召开安全生产会议，并对存在的安全隐患进行及时排查、解决。
安全生产检查制度	1. 酒店安全生产部门每隔两月就应安排 1 次常规检查，协助并督促各部门开展安全生产；对于检查出的安全隐患及存在的其他不安全因素，检查人员有权责令停止作业，并立即采取措施或者上报部门主管。 2. 酒店安全生产管理人员必须定期对锅炉房、配电室、冷冻机房、电梯机房以及易燃易爆场地进行重点检查，且对正在新建、改建或扩建的工程项目，必须严格遵从劳动部门的各项规定，认真做好基建安检与监督。

（续）

项　目	项目内容
安全生产检查制度	3. 酒店在进行安全生产的过程中，工程部可以根据酒店特点及外界环境的变化，采取防暑降温、安全用电、防寒保暖、防汛防台风等措施，安排预防性季节大检查，并做好节日前的安保巡逻。
事故隐患整改制度	1. 酒店在对事故隐患整改过程中，必须积极开展安全生产大检查，主要负责查隐患、查制度，主要依靠工作人员边检查、边整改、边落实；并且要严格按照酒店的各项规章制度及安全操作程序与标准执行，以免造成人为事故。 2. 隐患整改之前的检查过程中，如果发现存在事故隐患，相关工作人员则应立即进行整改，一般情况，都是当天发现当天改，不能当天进行的必须及时上报安全生产小组，并作好相关记录。 3. 对于事故隐患的整改必须及时，而且整改率也必须达到 100%，如果哪个部门能达到整改率，则应得到相应的奖励。
动用明火作业审批管理制度	1. 明火作业时，为避免火灾及其他安全事故的发生，操作人员必须经过专业的岗前培训，并能严格按照安全操作规范执行。 2. 动用明火作业过程中，酒店保安部必须安排专职人员现场监护，如果未经保安部批准私自动用明火者，且又造成重大事故隐患者必须予以严重处罚。
承包工程安全管理制度	1. 工程部在进行发包工程时，必须与承建单位按照程序签订装修改造协议书及承包工程安全管理协议书，按规定，协议书必须保证一式五份，其中一份交予工程部，一份留存在工程部经理办公室，一份由承建单位留存，一份送到酒店所在区劳动局劳动保护监察科，最后一份存档。 2. 承建单位进店动工之前，相关部门必须有针对性地为其开展酒店规章制度与操作规范的相关安全教育；同时发包部门还应督促承包单位在施工现场必须放置明显的安全标志以及配备足够的安全管理员。 3. 酒店工程承包单位应严格贯彻执行酒店装修改造工程安全协议书中的各项条款，如果工程施工需要动用明火的，则应提前一天向发包部门提出相应的申请，批准之后方可动火，且动火期间必须有双方监护人员在场。

（续）

项　目	项目内容
工伤事故管理制度	1. 酒店员工无论是在生产经营过程中还是在工作过程中发生了工伤事故，酒店必须严格按照企业工伤事故报告中的相关规定处理解决，并且根据相关要求，进行合理的调查统计，不得有任何隐瞒或延误。 2. 对于轻伤事故者，相关负责人必须严格按照规定填写“工伤事故登记表”；对于发生的重大伤亡事故，保安部工作人员首先必须保护现场，并配合有关人员组织、调查事故原因及商议处理办法，与此同时还应将详细信息上报工程部经理。 3. 对于不遵守相关规章制度或者违反安全操作程序而造成的事故，即使没有造成重大后果，但也属于人为事故，相关负责人应立即展开调查分析，采取相应的措施，情节严重者则需追究其责任，进行严肃处理。
安全生产奖惩管理制度	在安全生产过程中，为了使所有的员工都能遵章守纪，促进企业安全生产管理，酒店特别制定了相应的表扬与惩罚制度。 1. 可获得表扬及奖励的行为及部门或个人。 （1）在酒店的安全生产过程中，无论是部门还是个人，曾努力作出突出贡献，且贡献能保证酒店业务较前有所提高的；能够在生产过程中发现事故隐患，避免各种事故发生的部门或个人。 （2）在酒店经营或者生产过程中，能够严厉制止违规行为且与其斗争到底的部门与个人；或者在事故发生后，能够配合酒店相关部门积极抢救，减少财产损失与人员伤亡数量的部门或个人。 （3）始终严格遵守酒店的各项安全操作规程，且能在连续半年以上的时间内不发生任何事故的部门或个人。 2. 以下内容则为得到相应处罚的部门或个人。 （1）在酒店生产经营过程中，出现过重伤及以上事故的部门、班组或个人，以及一些出现过轻伤，却造成的属于重大险情的肇事部门、班组或个人。 （2）在生产经营过程中如果瞒报、谎报事故，违章指挥与违规操作的部门或个人都必须承担相应的责任，此外均需受到相应的处罚。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程部预算管理与成本费用管理制度

<table>
<tr><th>项目</th><th colspan="5">项目内容</th></tr>
<tr><td>预算管理</td><td colspan="5">1. 工程部应严格按照酒店规定，严格控制部门预算与成本消耗，主要负责按照酒店预算，编制相应的方针政策，并且报请酒店预算编制委员会按照程序批准实施。
2. 酒店工程部编制的预算主要分为工程部设备、材料采购预算，能源消耗预算，基建投资与更新改造预算，以及维修保养费用预算。
（1）工程部的预算编制必须与酒店各部门及管区的奖惩制度及目标责任制紧密结合，并确保本部门的各项预算之间能够很好地衔接起来。
（2）工程部应把预算目标当成一项日常管理的考核指标，并且及时分析存在差异的具体原因，以确保最终的预算及措施能够落到实处。
（3）工程部必须做好接受酒店每年度的预算执行准备，最好在每季度结束后 10 天内，做好各项预算分析小结，每年度结束后 20 天内，做好本部门全年的预算分析总结。</td></tr>
<tr><td>成本
费用管理</td><td colspan="5">1. 工程部在核算本部门的成本费用时，必须严格执行以部门整体为成本中心的成本费用计划检查控制，并使其在保证服务质量的条件下，不断降低成本，提高经济效益。
2. 工程部应根据酒店成本管理的实际需要，适当安排相应的工作人员兼职部门核算员，并且还需要能够独立负责本部门的成本费用基础工作，即：按照酒店核算要求制定各类消耗额度，建立并健全所有原始记录；按照相关规定对部门固定资产的维修及能耗成本费用计划进行详细的编制，并且负责归口的管理、计量的验收工作等。
3. 工程部必须严格按照固定资产的日常维修计划及材料领用程序执行，如果属于修理费用较大或者修理时间过长的现象，则应迅速立项备案，并且在第一时间内下达限额修理卡及追加相关费用。</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>直接领导</td><td></td><td>所属部门</td><td></td></tr>
<tr><td>编制人</td><td></td><td>审核人</td><td></td><td>批准人</td><td></td></tr>
<tr><td>编制日期</td><td></td><td>审核日期</td><td></td><td>批准日期</td><td></td></tr>
</table>

❖ 装修巡视检查服务流程与规范

服务程序	服务规范				
制订装修巡检计划	1. 工程部综合维修组主要负责对酒店所有设施、设备制订出一系列的装修巡检计划，计划制定结束之后，则应上报工程部经理，以期通过其审批。 2. 工程部经理对装修巡检计划审批通过后，维修主管则应严格按照计划对酒店各公共区及客用区域的装修情况展开巡检。				
巡视检查公共区域	1. 工程部维修组主管每天负责公共区的例行巡检，主要检查的项目如下： （1）负责检查公共区内所有通道卫生间的门锁是否完好，吊顶板是否变形、短缺、发黄或者塌陷。 （2）负责检查公用卫生间的隔断门是否完好，客用卫生间的房顶、墙面及地面是否完好。 （3）负责检查公共区大厅门是否完好，所有固定的陈设家具及设备是否完好。 2. 工程部维修主管在巡检过程中，如果发现存在一些小问题，则应立即安排人员进行维修，如果发现有大问题，则应按照临时维修项目安排处理。				
巡视检查客用区域	1. 工程部维修主管主要负责对客用区域每月按时进行巡检，具体检查的项目如下： （1）主要检查走道的日光灯采光板、吊顶、墙纸及地毯是否完好。 （2）主要检查客房内的日光灯采光板是否齐全。 （3）主要检查卫生间的窗帘、窗扇、瓷砖及地砖是否完好。 2. 工程部维修主管在巡检过程中，如果发现小问题，则应立即安排工作人员进行维修，如果发现大问题，则应按照临时维修项目程序进行处理。				
作记录	1. 工程部维修主管每次巡检时，都应根据实际情况，详细地记录当时巡检过程中发现的问题，处理的结果以及发生的时间等相关信息。 2. 工程部维修主管必须定期向工程部经理汇报工作，并把巡检记录的结果交工程部秘书进行分类、存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 工程部工作沟通与协作制作

项　目	项目内容
部门内部沟通与协作制度	1. 酒店工程部各管区之间必须进行良好而有效的工作沟通与协作，并由各管区负责人组织安排工作沟通，并向部门经理及时汇报；如果部门内部有重大活动或者重要情况，则应由部门经理统一协调、安排。 2. 工程部各班组之间应保持良好的沟通与协作；酒店各部门的设备运行维修与保养必须由设备运行维修部经理主要负责；关于扩建或者重新修建则由土建装修部经理主要负责；关于酒店内部的弱电、强电、电梯等电力工作则由电力运行维修部经理主要负责；酒店内部的所有工作都会出现交叉，工程部员工应严格按照内部各管区管理人员的工作指令进行合理安排、规划。 3. 工程部各岗位之间工作的良好沟通与协作，主要由部门领班负责，各岗位员工必须做好交接班工作，如果出现多工种负责同一个修理项目时，部门领班则应专门安排一名维修工负责协作与沟通，并严格按照各自的明确分工与操作程序对所有电器设备与设施进行维修与保养。
与酒店其他部室沟通与协作制度	1. 工程部与总经办。 （1）对于关系到全酒店安全生产、节能环保的工程设备管理，工程部应提前研究、拟订科学的计划，将计划落实执行到位，并上报总经办。 （2）酒店总经办下发的各种文件材料，工程部必须严格按照文件中拟办或批示意见办理，并能按照文书档案管理规定进行分类、存档；如果是由工程部撰拟的以酒店名义行文的文稿，应立即送到总经办让其审阅，审阅通过之后，则应立即上报酒店领导签发。 2. 工程部与公关营销部。 （1）工程部主要负责将酒店里一些新建、改建、扩建、更新或者装修的所有计划通知给公关营销部；对于酒店长包房租用区域内的所有设施、设备也应该安排定期检修与保养，如果发现承租方私自使用超线路负荷的电气设备时，工程部则应立即与酒店公关销售部或其他相关部门进行良好的沟通处理。 （2）如果酒店公关营销部开展大型销售活动需要临时增加设施、设备时，工程部则应竭尽全力支持公关营销部的工作，更应提前为

（续）

项　目	项目内容
与酒店其他部室沟通与协作制度	其做好各项准备。 3. 工程部与客房部、前厅部。 （1）工程部主要负责对客房部与前厅部使用酒店设施与设备的管理人员及操作人员进行安全生产教育及专业技能培训，还应定期对客房与前厅区域内的各种设施、设备做好维修与保养。 （2）工程部的全能技工除了按照酒店规定做好客房部与前厅部区域内设施、设备的循环维修与保养，还应与客房部、前厅部保持良好的工作沟通与协作，且能及时处理好各项紧急报修工程。 4. 工程部与餐饮部。 （1）工程部主要负责对餐饮部使用各种厨房设备及炊事机械等重要设备的管理人员及操作人员进行专业技能、安全生产及管理知识培训；此外还负责对餐饮部、酒吧或者咖啡厅等餐饮设施、设备进行全面的维修与保养。 （2）工程部必须与餐饮部保持良好的沟通与联系，定期询问餐饮部设施、设备的使用情况，如果餐饮部需要承办大型宴会或者有重大会议的接待任务时，工程部则应在接到通知后的第一时间内积极配合其做好使用场地的各项准备工作。 （3）工程部应定期或不定期对餐饮部所使用的各种设备进行检查或抽查，如果发现存在问题，则应立即指出并进行维修。 5. 工程部与保安部。 （1）工程部在实施内部改建、扩建或者新建项目时，首先应该积极配合保安部做好各项防火审核以及相关手续的审批工作；其次应该配合保安部做好施工现场的安全防火工作及外来施工人员的安全管理工作，并负责对外来施工人员的有效身份证明进行审核。 （2）工程部除了负责酒店安全设施、设备的安装、更新、改造、维修及保养之外，还应该积极组织、培养本部门员工自觉接受与参加酒店保安部开展的各项安全宣传教育及保安业务培训。 6. 工程部与财务部。 （1）工程部主要负责审核各部门需要添置的各项设施、设备的质

（续）

项　目	项目内容				
与酒店其他部室沟通与协作制度	量、规格以及技术性能，同时还需要适时地提出会签意见，配合财务部提出设备报价方案，然后经酒店领导审批通过之后，便可以直接由采购部采购执行。 （2）工程部如果与建筑公司签订合同，则应该将合同的正本交送到财务部，同时如果有需要进一步修改或者调整的资料合同，也应及时报送到财务部。 （3）酒店应该每年根据实际情况更新制订或者调整装修项目计划及费用支付，工程部必须随时与财务部沟通，以确保酒店新建、改建以及扩建项目的预算拟订方案能及时得到财务部的执行。 （4）工程部应积极配合财务部做好所有财产设备管理，且应定期与财务部核对机电等各类设备的变更状况，对酒店所有工程费用的支付情况应与财务部进行定期核对，以免造成工程款超付的情况。 （5）工程部应定期把酒店的能耗、设备更新消耗以及工程维修物品的具体消耗情况与财务部进行沟通，并将一些消费细则及支付情况与财务部进行核对。 7. 工程部与人事部。 （1）工程部应积极配合人事部做好本部门员工的考勤、考核以及工资、奖金的评估与发放工作，其中包括员工的各项福利待遇以及医疗费用审核，并且还要积极配合人事部做好本部门员工的职称与技术等级评定。 （2）工程部应根据部门的实际工作需要，向人事部提出用工申请，并配合人事部参与员工的面试与技能考核，同时负责做好新进员工的所有岗前培训及在岗员工的岗位资格培训等相关工作。 （3）工程部应对本部门员工制订相应的技能培训计划、特殊工种培训方案以及复证名单等，这些均需要通过人事部审核评定。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 采购部、工程部业务用表

❖ 直拨单

直拨单

直拨部门：　　____年____月____日

编　号	品　名	数　量	单　位	单价/元	用　途
合计：（大写）　万　千　百　拾　元　角　分					

部门主管：　　采购部：　　财务部：　　总经理：

第一联：（白色）采购部；　第二联：（蓝色）收货部门；　第三联：（红色）财务部。

❖ 申购单

申购单

申请部门：　　____年____月 ____日

编　号	品　名	数　量	单位	单　价/元	用　途
合计：（大写）　万　千　百　拾　元　角　分					

部门主管：　　仓库：　　采购部：　　财务部：　　总经理：

第一联：采购部；　第二联：申请部门；　第三联：财务部。

❖ 入仓单

• 入仓单

供应商：　　____年____月____日

编　号	品　名	数　量	单　位	单价/元	金　额							备　注
					万	千	百	拾	元	角	分	
合计：(大写)　　万　千　百　拾　元　角　分												

供货人：　　仓库验收：　　财务部：　　总经理：

第一联：财务；　第二联：仓库；　第三联：　供货商。

❖ 出库单

• 出库单

提货部门：　　____年____月____日

编　号	品　名	数　量	单　位	单价/元	金　额							备　注
					万	千	百	拾	元	角	分	
合计：(大写)　　万　千　百　拾　元　角　分												

提货人：　　仓库验收：　　财务部：　　总经理：

第一联：财务；　第二联：仓库；　第三联：提货部门。

❖ 报损单

报损单

部门：_____ 日期：_____

内容：（品牌/型号、数量、单位）

_____

_____

部门：_____

_____

部门主管签名： 工程主管签名：

以下由财务部填写

物资编号_____单价_____损失金额_____

累计折旧_____ 净损失_____

_____ _____ _____

成本组签名： 财务经理签名： 副总经理签名：

1. 食品、酒水、百货请分单填写。
2. 部分物资（如：家具、电器等）须经由工程部加签意见。

第一联：白色； 第二联：红色。

❖ 维修报告单

维修报告单

____年____月____日

No.

申请单位_____**维修地点**_____

_____

要求完成时间_____

申请单位主管_____**填表人**_____**填表时间**_____

接单人_____**接单时间**_____

_____

损坏时间_____

_____

修理结果_____

_____

修理人_____**完成时间**_____**实用工时**_____

使用单位验收签字_____

备注：一式四联； 一联：存根； 二联：工程部； 三联：维修人； 四联：楼层。

❖ 酒店设备卡

酒店设备卡

设备名称_____　　设备编号_____　　条形码粘贴处_____

设备类别		管理类别		档案号	
安装地点		使用部门		使用年限	
型号规格		外形尺寸 （长×宽×高）		安装日期	
总容量		总重量		验收日期	
原值金额/元		折旧率（%）		使用日期	
制造单位		制造日期		出厂编号	
配用电机		型号		功率	
主电压		额定电流		转速	
接法		前轴型号		后轴型号	
重量		验收日期		原值金额/元	
制造单位		制造日期		出厂编号	
主要技术性能及附件					
日期	检修记录			费用	检修人

填表人：

（反面）：

日期	检修记录	费用	检修人

事故记录	日期	责任者	循环情况及原因	处理情况

编号：2　　名称：设备登记卡

填写人：设备运行维修部经理　　用途：便于查阅和统计管理

联数：一式一联

❖ 电视机设备汇总表

电视机设备汇总表

设备类别_____　　管理类别_____　　档案号_____

第　　页

序号	设备名称	设备型号	安装地点	制造单位	制造日期	输入功率/W	检修记录								
							日期	内容	费用/元	日期	内容	费用/元	日期	内容	费用/元
总　　计															

工程部经理：　　填表人：　　日期：

❖ 机电设备汇总表

机电设备汇总表

第　　页

设备类型号														
序号	设备编号	设备名称	型号规格	管理类别	装机容量	安装地点	制造单位	出厂编号	出厂日期	送单位日期	使用日期	原值/元	使用年限	备注
总　　计														

酒店总经理：　　填表人：

❖ 风机盘管设备汇总表

风机盘管设备汇总表

设备类型_____　　管理类别_____　　档案号_____

第　　页

序号	设备编号	设备型号	安装地点	主要技术数据				制造单位	制造日期	配用电机	检修记录					
				风量/(m^3/h)	冷量/(kcal/h)	功率kW	额定电流/A				日期	内容	费用/元	日期	内容	费用/元
总计																

工程部经理：　　填表人：

❖ 设备登记卡

设备登记卡

类　别				档案号	
安装地点				主项号	
外形尺寸					
制造单位				制造编号	
制造日期	年　月　日			进场日期	年　月
使用年限	年	开用年限		年　月	
复杂系数		重量/吨		电机/台/KW	
原值/元		年折旧率（%）		残值/元	

设备名称：　　型号：　　编号：

反面：

配属附机	大修次数及年月
记事栏	

❖ 特种设备维修保养申请

特种设备维修保养申请

申请部门		日期		地点	
详细要求					
部门经理		总经理审批			
收到申请日期		时间			
优先	1	2	3	4	
完成者					
施工单位					
完成（施工单位签名）					
验收（管理人员签名）					

备注：特种设备：锅炉、电梯、冷冻机组、压力容器、分汽缸、冷凝器

反面：

项目的日程安排：		
材料（包括费用）： 合计：¥		
工时： 合计：　　小时		
项目预算	材料	
	劳力	
	承包工	
	其他	
	共计	
工程部经理		总经理

❖ 锅炉及设备运行交接班记录

锅炉及设备运行交接班记录

____年____月____日

序号	交接项目	各班交接情况		
1	压力表：表具整洁，压力正常			
2	水位表：水位正常，玻璃清洁，无泄漏			
3	安全报警装置：运行正常，无误报			
4	鼓、引风机：运行正常，风门调节灵活			
5	排污阀：无泄漏，启闭灵活			
6	给水泵：运行正常			
7	安全阀：灵敏可靠，无泄漏			
8	炉体：保温良好，无漏烟漏灰			
9	软水箱：水位正常，无溢出			
10	控制箱：电气线路及各类仪表安全可靠			
11	其他各类泵：运行正常			
12	除氧器：运行温度正常，自控有效			
	交接班：（签名）			
	接班人：（签名）			

标记：较好√　有问题（可用）△　计划修理▲　故障不能用×　当场处理⊙

❖ 锅炉故障处理记录

锅炉故障处理记录

____年____月____日

年		班次	故障情况及原因	处理意见	签　名
月	日				

❖ 设备设施急修、报修单

设备设施急修、报修单

通知部门_____ 联系人_____

通知日期 _____年_____月_____日上/下午 _____时_____分

维修地点_____

维修内容_____

开修时间 _____日_____时_____分。完成时间_____日_____时_____分

工作人数_____ 耗工时_____ 金额_____

	名称	单位	单价/元	数量	金额/元
耗用材料					

修理人：_____

❖ 空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录单

空调系统、冷冻机房设备定期维修保养记录单

年		故障情况及原因	备　注
月	日		

❖ 变配电室运行日记

变配电室运行日记

班次	早	中	夜
运行及工作情况			
交接班情况			
交接班人签字及时间			
管理人员巡查签字			
日期			

❖ 普通配电设备维修保养记录单

普通配电设备维修保养记录单

年		检修人姓名	设备名称	检修保养项目	备注
月	日				

❖ 变配电间检修工作票

变配电间检修工作票

编号：

1. 工作内容_____

_____

2. 工作地点_____

3. 工作负责人（监护人）_____班组_____工作班人员_____

4. 计划工作时间：自____年____月____日____时____分

至____年____月____日____时____分

5. 工作条件（停电、部分停电或不停电）

6. 重要任务审核人意见_____

7. 安全措施（带电部位及注意事项）

（1）应做措施　　（2）已做措施

_____　　_____

_____　　_____

_____　　_____

（1）有关带电部位及注意事项　　（2）实际带电部位及注意事项

_____　　_____

_____　　_____

工作票签发人_____时间_____工作许可人_____时间_____

8. 所做安全措施已逐项检查完毕，停电部位已验明无电，带电部位及有关注意事项已交代清楚，于_____年_____月_____日_____时_____分许可开始工作。

工作许可人_____工作负责人_____

9. 工作终结

全部工作于_____年_____月_____日_____时_____分结束，工作人员已全部撤离，材料工具已清点取出，现场已清扫恢复。

工作许可人_____工作负责人_____

10. 拆除安全措施：　　拆除时间_____

标示牌（红白Δ旗子）_____已拆除

接地线_____号共_____组已全部拆除

许可人　_____

❖ 带电工作票

带电工作票

编号：

1. 工作内容(380/220V 及以下) _____

_____

2. 工作地点_____

3. 工作负责人（监护人）_____工作人员_____

4. 计划时间自_____年_____月_____日_____时_____分

至_____年_____月_____日_____时_____分

5. 重要任务审核意见：_____

6. 安全措施：

（1）穿好长袖工作衣裤，扎紧袖口，戴好绝缘手套、使用验电笔。

（2）登高作业戴好安全帽，系好安全带，使用绝缘手套、验电笔。

（3）使用合格的有绝缘手柄的作业工具。

（4）导电部分之间、导电部分与接地物体之间应隔开或遮盖。

（5）带电搭接（无负荷）线路应先接零线，后接相线。

（6）带电断开（无负荷）线路应先断火线，后断零线。

（7）禁止人体同时接触两根导线。

签发人_____时间_____安全措施完成人_____时间_____

7. 许可证开始时间：_____年_____月_____日_____时_____分

监护人_____（变电所值班电工）_____

8. 工作终结：

全部工作已于：____年____月____日____时____分____结束。

工作材料已清点取回，现场已清扫恢复，全部人员已撤离。

监护人_____（变电所值班电工）_____

❖ 移动电动工具使用登记表

移动电动工具使用登记表

第　　号

电动工具 名称及编号			
借用部门		借用人	
借用时间	年　月　日	归还时间	年　月　日

（续）

第　　号

<table>
<tr><td colspan="2">电动工具
名称及编号</td><td colspan="10"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">验
收
记
录</td><td colspan="2" rowspan="2">插头</td><td colspan="3">电线</td><td rowspan="2">开
关</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">接地
状况</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>型号</td><td colspan="2">表皮</td></tr>
<tr><td>好</td><td>坏</td><td></td><td>完好</td><td>破损</td><td>好</td><td>坏</td><td>好</td><td>坏</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">验收人</td><td colspan="3"></td><td colspan="2">借还人</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>情
况
记
录</td><td colspan="11"></td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="11"></td></tr>
</table>

❖ 电梯巡查记录表

电梯巡查记录表

年			电梯运行情况及机房情况	处理意见	签　名
月	日	时			

❖ 电梯安全附件定期校验记录

电梯安全附件定期校验记录

检测项目	日期	实测情况	校验人签名	管理人员抽查记录（签字）
限速器				
安全钳				
上下极限开关				
断相错相保护器				
制动器				
厅门机械或光电控制				
安全触电板或光电控制				
超载装置				
底坑安全开关				

❖ 电梯故障处理记录

电梯故障处理记录

年		故障情况及原因	处理意见	操作人签名	管理人员签名
月	日				

❖ 全能技工检修项目表（一）

全能技工检修项目表（一）

良好	需修理	需大修	检查部分_____
□	□	□	房　　号_____

1. 阀门　　客房区域_____
2. 温度开关
3. 隔尘网和铁算子
4. 冷凝水水沟
5. 空调吹风风扇
6. 检查冷热水
7. 检查电源，插座的松紧是否合适
8. 开关（检查是否正常）
9. 灯的插座松紧程度是否合适
10. 灯罩（修理或更换）
11. 灯泡（如果需要应更换）
12. 电源插头（如果需要应检修或更换）
13. 墙金属片是否掉色，检查是否清洁及安全
14. 墙开关是否褪色，检查是否清洁及安全
15. 开关及插座（更换丢失的螺丝）
16. 插座（如果需要应进行更换）
17. 检查音响
18. 电视，音响（检查电视频道）　　此房需要下列
19. 旋钮开关（如果需要应进行更换）　　标出人员注意
20. 微调节（根据需要进行调节）
21. 天线插头（安全）　　1 木工
22. 天线接头（根据需要应检查修理）　　2 漆工
23. 遥控（检查）　　3 管工
24. 电视及收音机的安装是否安全　　4 强电
25. 拨号指示说明（如果需要应进行更换）　　5 弱电
26. 如果有什么缺点不足随时通知酒店的接线员　　6 铜工
27. 滑动门轨（检修）　　7 空调
28. 衣柜门轮是否出槽　　8 冰箱
29. 衣柜门是否松　　9 沙发
30. 衣柜门停止是否好　　10 地毯
31. 检查抽屉把手　　11 消防

32. 检查抽屉导轨，如果需要，应当润滑　　12 需备件
33. 家具是否褪色、生锈、弄脏了（清洁）
34. 检查椅子上的弹簧
35. 检查桌子面部
36. 检查床头板
37. 检修床轮
38. 检修长明灯
39. 衣钩检查

❖ 全能技工检修项目表（二）

全能技工检修项目表（二）

良好	需修理	需大修	检查部分_____
□	□	□	房　　号_____

40. 窗户导轨是否生锈（需要润滑）　　客房区域_____
41. 检查挂镜子的钩
42. 检查窗门锁
43. 检查地板
44. 检查地毯
45. 检查墙面
46. 检查天花板是否有裂痕
47. 检查墙油漆和地板油漆
48. 检查窗帘轨是否出槽
49. 检查门把手
50. 检查门锁螺丝
51. 检查门合页螺丝
52. 防盗门链和门镜（如需要应进行更换）
53. 检查双门锁头
54. 检查灯绳
55. 门边胶条检查
56. 防火门出口及防火出路牌
57. 检查所有房门是否关紧　　此房需要下列
58. 检查客房门锁是否容易操作　　标出人员注意
59. 检查所有的门档
60. 检查渗漏情况，检查空调器　　1 木工
61. 浴缸是否使用防滑挡板　　2 漆工

62. 检查厕所冲水阀
63. 检查厕所坐板
64. 检查厕所马桶是否有漏水情况
65. 检查浴缸和脸盘的下水口
66. 混合阀（安全手动）
67. 所有的皮线（如果需要更换）
68. 检查或更换淋浴和盥洗盆
69. 检查门锁眼盖（安全）抽气风嘴
70. 淋浴帘：导轴，门
71. 检查脸盆下面的存水弯
72. 检查更换龙头纱网
73. 检查脸盆底部
74. 检查手纸架
75. 检查门上的衣钩
76. 检查面巾盖
77. 地面和墙瓷砖
78. 肥皂架
79. 毛巾架
80. 检查房门锁

3 管工
4 强电
5 弱电
6 铜工
7 空调
8 冰箱
9 沙发
10 地毯
11 消防
12 需备件

❖ 全能技工工作检查记录

全能技工工作检查记录

区域_____

检查人_____

房号、区域	日　期	问　题

❖ 能源消费情况月（季、年）报表

能源消费情况月（季、年）报表

填报单位代码：　　____年____月____日

填报单位（盖章）：

项目 / 数据 / 能源品种	计量单位	本月（季、年）消费量								累计消费量								总经理下达指标	节约或超耗数节	折合标准煤第标准煤系数
		报告期			去年同期			报告期比去年同期增（+）减（-）		报告期			去年同期			报告期比去年同期增（+）减（-）				
		实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	价值量	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	价值量			
原煤	吨																			0.7143
重油	吨																			1.4286
汽油	吨																			1.4714
柴油	吨																			1.4571
城市煤气	万立方米																			5.4286
电力（总）	万千瓦时																			4.0400
其中：峰时电	万千瓦时																			

（续）

项目 数据 能源品种	计量单位	本月（季、年）消费量								累计消费量								总经理下达指标	节约或超耗数节	折合标准煤标煤系数
		报告期			去年同期			报告期比去年同期增（+）减（-）		报告期			去年同期			报告期比去年同期增（+）减（-）				
		实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	价值量	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	折合标煤数	实物价值量/元	实物量	价值量			
平时电	万千瓦时																			
谷时电	万千瓦时																			
最高需求量	千瓦																			
自来水	万																			0.8500
	吨																			
总计（折合标煤）	吨																			

（续）

综合情况				今年与去年同情况%+/-		合资合作租赁企业能耗	单位名称	电：实耗/费用		水：实耗/费用		煤气：实耗/费用		空调：比例/费用		其他
月(年)出租率%		能源费占营收比例%		总折标												
餐饮营收/万元		能源费占物耗成本%		总营收												
客房收入/万元		吨标煤创利税/万元		能源费												
其他收入/万元		单位客房电单耗kW·h		综合能耗												
能源费合计/万元		其他		能费/营收												

附：报告期当月（季、年）营业额_____万元，去年同期营业额_____万元；
报告期当月（季、年）万元营收耗标准煤_____吨；
去年同月（季、年）万元营收耗标准煤____吨；
报告期累计营业额_____万元，去年同期累计营业额_____万元；
报告期累计万元营收耗标准煤_____吨；

去年万元营收耗标准煤_____吨；
填报单位负责人：_____填报人：_____填报日期：____年____月____日

❖ 能源计量检测情况统计表

能源计量检测情况统计表

单位（章）

能源种类	单位	一级计量				二级计量				三级计量				备注
		应计		实际计量		应计		实际计量		应计		实际计量		
		数量	折标煤	数量	折标煤	数量	折标煤	数量	折标煤	数量	折标煤	数量	折标煤	
电力	万千瓦时													
水	万吨													
煤气	万立方米													
煤	吨													
重油	吨													
汽油	吨													
柴油	吨													
综合能耗计量检测率：（%）														

❖ 内部物料用品领用单

内部物料用品领用单

领用部门_____　　年　月　日

领料用品类别	品名	单位	数量		单　价	金　额	备　注
			申领	实发			

记账：　　仓库员：　　领物部门负责人：　　领物人：

❖ 年度设备更新项目计划表

年度设备更新项目计划表

填报日期：　　____年____月____日

1	2	3	4	5	6	7	8				9	10
序号	项目名称	项目内容	列项理由	建筑面积/m^2	拟定项目总投资人民币/万元	本年度投资额人民币/万元	本年度资金来源/万元				拟定开工年月	拟定竣工年月
							污专贷款	节能贷款基金	其他贷款	自筹		
小　计												
备注												

酒店领导：　　工程部经理：

制表人：

❖ 年度设备更新装修改造项目年度统计表

年度设备更新装修改造项目年度统计表

填报日期：　　年　　月　　日

1	2	3	4	5	6	7				8	9	10	
序号	项目名称	批准文号	设备更新或机量设备台数	拟定总投资/万元	年度计划投资额/万元	本年度资金来源/万元				实际开工	实际竣工	付款进度	
						污专贷款	节能贷款基金	其他贷款	自筹			（自上年年底统计至本年11月30日止实际发生费用：万元）	（自本年11月30日至12月31日预计发生费用：万元）
合　计													
备　注													

部门负责人：

❖ 水电维修工作单

水电维修工作单

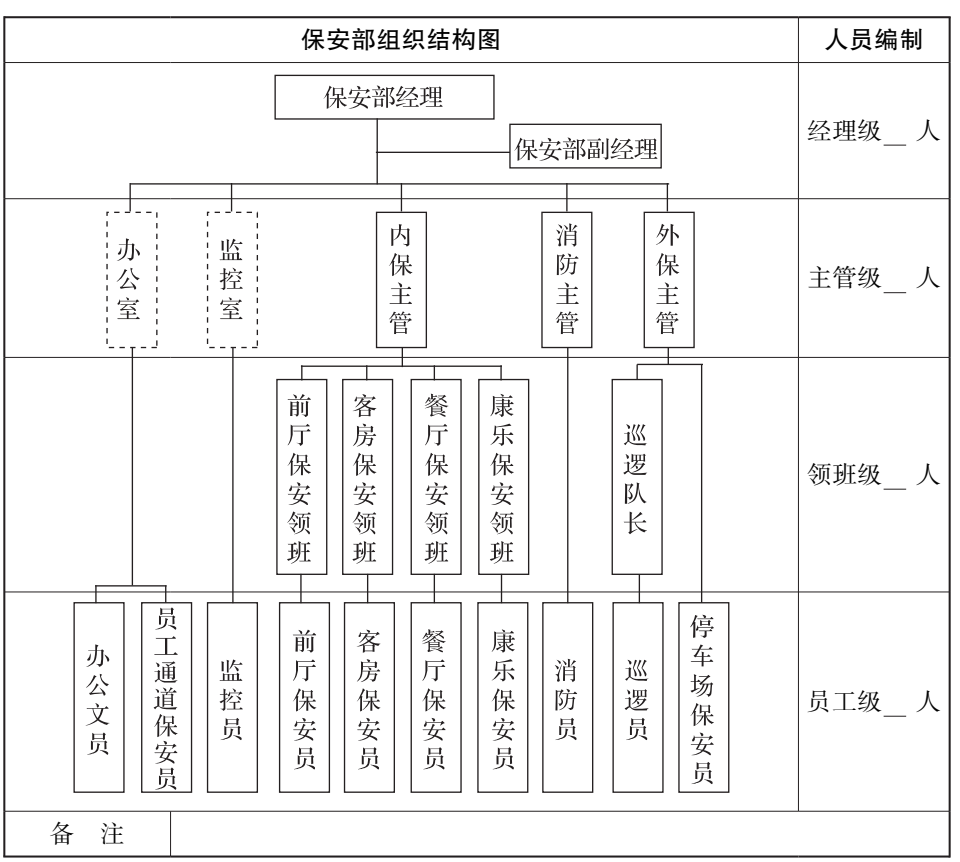
编号班维 No：　　发单日期：____年____月____日

<table>
<tr><td>维修名称</td><td></td><td colspan="4">需要材料</td></tr>
<tr><td>维修地点</td><td></td><td>材料名称</td><td>规格</td><td>数量</td><td>单位</td></tr>
<tr><td colspan="2">工作内容</td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">处理日期</td><td colspan="2">____月____日</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">备注：</td><td colspan="2">维修工作人</td><td colspan="2">验收工作人</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

第十一章 酒店保安部管理工具

● 保安部制度体系

❖ 保安部组织结构图



❖ 保安部责权说明

项　目	项目内容				
职责	1. 保安部主要负责酒店内的日常安全检查，安全管理制度、消防、保卫工作管理以及其他各类安全管理方案的制订与实施，努力维护酒店治安秩序。 2. 保安部主要负责酒店要害部位的重点检查；对于重大外事活动或者会议，由保安部负责协助管理；应督促其他各部门严格贯彻落实酒店规定的安全管理制度，以确保酒店财产安全。 3. 保安部主要负责编制应对突发性火灾、抢劫等紧急状况的方案以及宣传推广，并积极配合其他部门对所有员工开展安全教育，培养员工独立处理突发事件的能力。 4. 保安部负责配合公安机关对刑事案件的调查与侦破，以及对保安部各岗位人员的选择、录用、培训及考核与具体工作安排，并负责对酒店停车场的车辆安全进行科学管理以及道路疏通。				
权力	1. 保安部有权制定与实施酒店保安部的各项规章制度，且具有参与酒店安全管理目标制定的建议权。 2. 保安部有权处理酒店内部发生的各种紧急事件且对违反酒店安全管理制度的行为与过失，有权提请处罚。 3. 保安部有权对酒店员工进行安全教育与培训，并有权对保安部机构的建立组织提出新思路，对员工表现进行考核。 4. 保安部有权决定或建议保安部的工作细则与发展方向，且对于保安部内部员工的聘用、解聘具有建议权；有安排内部保安人员开展工作的自主权，也有配合其他相关部门工作的权力；对酒店保安部各项费用拥有控制权。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 保安员上岗基本要求

项　目	项目内容
仪容、仪表规定	1. 酒店保安员必须严格按照岗位要求统一着装，规范的仪容仪表要求其不留长发、不蓄胡须、不染彩发，不戴任何首饰。 2. 酒店保安员在上班时间必须做到热情待人，规范用语，文明值勤，且在工作时间内不得衣衫不整或者穿拖鞋随意进出工作区域。
着装管理规定	1. 酒店所有上岗执勤的保安员，必须按照酒店规定统一着保安服装，佩戴统一的帽徽、肩章及臂章。 2. 酒店保安员必须严格执行着装规定，不得混搭。保安员穿春秋装的时候要戴大檐帽，腰系武装带；穿夏装的时候应该戴大檐帽，衬衣、短袖都不得佩戴领花，系领带，如果不系领带时，上衣的第一颗纽扣应解开，衬衣应系在腰带里面，且必须使用酒店统一配发的腰带；如果需要单独穿长袖衬衫，均不佩戴领花，系领带。 3. 酒店保安员必须保证着装整洁，举止大方，对于自己的服装，必须妥善保管，不得私自将服装借予他人，不得随意拆改或者变卖；非上岗执勤时间，不得着保安服装。 4. 酒店保安员着装要求统一实行稽查制度，如果发现不按规定穿着保安服的，则应严肃处理，如果是被酒店调离或者辞退的保安人员，在离开岗位之前，必须把印有酒店保安标志的物品（如帽徽、肩章、领花、臂章等）或者器械（如警棍、对讲机等）全部退回。
资格证、上岗证管理规定	1. 酒店保安员必须经由相关负责人统一组织培训，若通过考核，则应给予办理上岗证、资格证，然后根据工作的需要为其配备上岗专用的保安器材。所有保安员都应妥善保管自己的资格证、上岗证以及各种警用器材。 2. 酒店保安员必须严格按照相关规定对资格证按时进行年审，如保安员需要离职，则必须将证件及警用器材交回相关部门。
职业道德规范	1. 酒店保安员在上岗期间必须坚守职业道德规范，即遵纪守法，热爱工作，忠于职守，文明值勤。 2. 酒店保安员在上岗期间应在个人修养方面做到不计得失，礼貌待人，乐于奉献，廉洁奉公，不牟私利。

❖ 保安装备交接制度

项　目	项目内容				
领取、归还	1. 酒店保安部保安员每天使用的对讲机，在交接班时，必须由当班执勤者在监控室及时领取或归还，并且需要亲自签名。 2. 对于酒店保安员来说，无论是领取保安装备还是归还，都应该严格按照酒店保安装备交接制度进行。				
签名确认	1. 酒店保安员在执勤过程中使用的应急灯、电筒等一律由保安主管领取或归还，并签字确认。 2. 酒店保安员冬季所穿警用大衣的领取，必须由当天的使用者亲自去监控室领取或归还，并需要签字确认；所有的保安装备如果并非自然原因损坏，都必须追究当事人责任。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 警用器材使用制度

项　目	项目内容
对讲机的使用	1. 酒店保安部在保管对讲机时，主要是将其进行编号登记入账，由专人负责管理，并需要按照其具体使用说明进行维护保养。 2. 酒店保安部对对讲机的管理使用主要实行“谁使用，谁负责”的原则，且在交接班时，必须做好各项交接查验与登记，如果发现故障，则应立即汇报，如果属于人为造成，则应根据损坏程度追究责任。 3. 从原则来讲，酒店保安部的对讲机禁止外借，而且在使用过程中，保安员也必须严格遵从“三禁”制度：一禁通话内容涉及酒店机密；二禁闲聊与工作无关的内容；三禁私自带回家作为聊天工具。
警棍的使用	1. 酒店保安部对于警棍的购置，必须向上级专管领导申请，一旦得到领导批准，则由负责人按照操作程序做好编号、登记入账，并严格执行领用手续。 2. 酒店保安部的警棍通常由各部门的保安巡逻员携带，且不得随意使用，只用于制止犯罪分子的罪恶行径以及自我人身安全的正当防卫使用。

（续）

项　目	项目内容				
警棍的使用	（1）酒店保安员通常使用的警棍为橡皮警棍，负责押款任务的保安员则必须携带电警棍。 （2）酒店保安员对于橡皮警棍的使用，只需要一名保安主管在场即可，且主要用于制止各种突发事件；押款员携带电警棍时，必须有两名以上的部门领导在场，且只能在所押款项被抢的危险下使用；酒店保安部当班经理必须保留在紧急情况下使用电警棍的权利。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **保安员招聘管理制度**

项　目	项目内容				
保安的录用标准	1. 酒店在招聘保安员时，必须对应聘的男女青年安排相关知识考核及体检，一旦成绩合格，身体健康则都可以被录用为酒店保安员。 2. 对于已经被录用的保安员，必须先经过半年的试用期，等半年的见习保安员考核通过之后则可成为三级保安员，之后便可以与酒店保安部其他员工一样享受同等待遇。				
入职考核程序	1. 酒店保安员一经录用，则需要接受酒店人事部及保安部对其展开各项入职培训以及技能考核，一旦考核通过，方可上岗。 2. 酒店保安员必须严格按照人事部的有关规定办理各项入职、离职以及辞退手续。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 保安员培训管理制度

项　目	项目内容				
制订培训计划	1. 酒店保安部必须根据每个员工的不同素质与表现，对其安排不同程度的培训，其中包括各部门在管理方式以及服务层次上的培训。 2. 酒店保安部的日常培训计划制定，也必须严格按照酒店的层次管理原则，即部门经理负责对部门主管培训，部门主管负责对部门员工进行周期性的培训。				
员工思想品德培训	1. 保安部每季度必须对员工进行一次思想品德和工作业绩方面的评估。 2. 员工的思想品德培训及考核结果可以作为员工下一季度的工资核发依据之一。				
员工技能考核	1. 酒店保安部必须定期对员工进行一次业务技能或者外语交流培训与考核，考核的最终成绩可以成为其在部门内部晋升或者奖励的依据之一。 2. 对于严重违纪的员工，部门主管首先应该对其进行耐心教导，如果还没有达到非开除不可的地步，部门主管可以按照所犯错误的程度酌情安排。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 保安部上班管理制度

项　目	项目内容
制定规章制度	1. 酒店保安部保安员必须严格执行本酒店的各项规章制度。 2. 上岗期间，保安员必须保证着装统一，仪表端庄，注意力集中，讲文明、懂礼貌，禁止上班时间便装与制服混搭。
执行规章制度	1. 酒店保安员必须严格执行酒店制定的各项规章制度，按时上、下班，不迟到、不早退。 2. 酒店保安员必须坚决服从上级领导、服从指挥，并且按时完成上级领导安排的各项工作任务，上岗时间不得随意离岗、脱岗、串岗。

（续）

项　目	项目内容				
岗位约束条例	1. 酒店保安员必须严格按照岗位约束条例执行，上岗期间不得利用工作之便肆意动用公司财务，不得无故刁难顾客与游客。 2. 酒店保安员上班时间，禁止私自会客访友，闲聊，打电话，看与工作无关的书报与杂志；严禁在岗期间吸烟、喝酒、睡觉等。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **保安部财产管理制度**

项　目	项目内容
明确财产账目责任	1. 保安部必须严格按照酒店固定资产管理制度对保安部所使用的所有治安、消防设施与设备进行统一管理，按照相关规定建立部门财产二级细账，并应做到账物相符、账账相符。 2. 对于本部门所使用的各种设施、设备，保安部必须制定“谁使用、谁负责”的责任制，保安员必须按照设施与设备使用说明中的各项要求，准确使用。 3. 保安员必须按照设施、设备的保养维护标准负责做好设备的保养及清洁。
设备验收入账	1. 对于酒店内部新添置的设备，保安部必须协助财务部和工程部负责人一起验收。 2. 财务部负责人根据实际购置的设备，仔细填写财务部统一印制的“财产领用单”，然后办理相关入账手续且作好入账登记。
报废设备入账手续	1. 酒店保安部的设备无论是因为日久难修或者严重损坏而无法使用，或者是因为技术革新而被淘汰，需要将其报废时，必须得到酒店财务部经理的技术鉴定，之后才可以申请报废。 2. 一旦确认保安部设备已经没有使用价值时，保安部相关负责人则需要申请办理相关报废手续，并填写“固定资产报废单”，且审批通过后，相关负责人对其办理注销手续，然后将报废的设备由财务部统一处理。

（续）

项　目	项目内容				
报废设备入账手续	3. 酒店保安部经理必须每季度对各管区所使用的设备进行 1 次整体检查，并且每年都应该定期盘点，清查，以确保最终的账物统一。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **消防部防火管理体制**

项　目	项目内容
消防三级防火制度	1. 酒店各部门主管对防火管理体制实施一级检查。 （1）酒店各部门主管必须每天把自检的结果记录在固定的工作日志上，部门员工则应该按照自检日志上的具体内容排除消防隐患，不能立即解决的，则需要及时上报，请求帮助；如果因发现问题没能得到及时解决而引起的火灾事故，则应由当事人及其部门主管负责。 （2）酒店各部门主管应负责维护、保养本部门辖区内的所有灭火器材以及其他的消防设施，任何时候都不得有损坏或者失效、缺失的现象。 2. 酒店各部门经理对防火管理体制实施二级检查。 （1）酒店各部门经理，每周都必须对本责任区域内的物品与设备，尤其是一些易燃易爆物品，进行严格的检查，并且落实本部门的一级消防安全工作，若发现问题则应立即处理。 （2）酒店各部门经理应负责定期对本部门员工进行消防安全教育，且积极配合组织人员，及时消除本部门的火灾隐患。 3. 酒店总经理领导组织实施三级检查。 （1）酒店总经理每月都必须安排保安部经理对酒店其他各部门进行抽查或者重点检查，且检查前不做通知。 （2）保安部在对其他部门进行检查时，检查的主要内容是各部门贯彻、落实消防安全工作的具体执行情况，重点部门则应侧重于防火管理制度的执行。

（续）

项　目	项目内容				
防火安全检查制度	1. 一般情况下，酒店所规定实行的三级防火检查制度，班组结合交接每天都必须进行检查。各部门每周检查 1 次，保安部会同其他各部门每月检查 1 次。如遇重大节日应每季度组织相关部门检查 1 次。 2. 酒店防火安全检查除了定期进行之外，还应该着重加强夜间巡逻。夜间巡逻的重点主要是查看电源与火源之所在，以及关注其他异常情况的存在，并及时消除隐患，堵塞漏洞。 3. 酒店各部门的每次检查，如果存在火险隐患，则应作进一步的详细记录，且逐条研究，限时维修，若一时难以解决的问题，则应立即上报，采取防范措施。				
火险隐患整改制度	1. 对于酒店火险隐患的整改制度，必须杜绝“只检查，不行动”的现象，尽快将火险隐患整改工作落到实处，对于一时无法解决的火险隐患，应逐一记录，并由酒店安全领导小组研究制定整改方案，积极采取解决措施，安排专人负责，此外，还应该确定改一件，销一件的立案、销案制度。 2. 对于酒店消防监督机关下发的火险隐患整改通知书，相关部门负责人则应抓紧时间对其进行研究落实。 3. 酒店各部门必须对保安部的火险隐患通知单引起重视，并研究落实，若本部门解决不了的事情则应立即上报酒店领导，并积极配合领导一起研究处理。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 消防治安监控室值班管理制度

项　目	项目内容				
消防治安监控员岗位职责	1. 酒店消防治安监控室值班员必须时刻保持警惕性且具备高度责任心，发现问题应立即向保安部或本部门值班经理汇报，监控内容禁止外传，必须做好保密工作。 2. 酒店消防治安监控室值班员必须严格按照酒店规定的岗位要求规范自己的言行，上岗期间必须做到认真负责，积极主动，不随意脱岗、串岗，不在工作时间内抽烟、喝酒、闲聊、打扑克、听广播、看与工作无关的书报与杂志。				
录像带的统一管理	1. 酒店消防治安监控室必须严格按照规定对重点区域进行监控录像，总共配备录像带 8 盘，一星期为一个周期，且还需预留一盘作为应急备用，监控室的值班人员必须把握好监控存盘周期，不得随意将录像带的顺序打乱，以备后期对可疑情况进行筛查。 2. 酒店消防治安员必须严格要求自己做好值班记录，记录内容时必须保证字迹清晰，表面干净，将录像带与值班记录统一交由部门管理人员进行分类保管且按规定使用。				
监控设施设备操作标准	1. 酒店消防治安员必须严格按照操作规程执行，如有人为损坏监控设备的行为，则应追究责任到人，并根据设备损坏的大小程度，进行罚款。 2. 酒店消防治安员除了维护监控设备的技术工作以外，还应该对监控室内的卫生清洁负责，必须勤打扫，并对监控设备做好清洁与维护，以保证监控设备的正常运行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 易燃易爆危险物品安全管理制度

项　目	项目内容				
使用易燃易爆危险物品的安全要求	1. 酒店的安全管理，主要力度集中在易燃易爆危险物品的控制管理方面，尤其对餐饮部所使用的液化气罐、火柴以及固体酒精等的采购量必须严格控制。 2. 一般情况下，酒店餐饮部的火柴周转容量为两周，液化气罐、固体酒精的周转容量为1周，酒店的所有使用部门应以当天的具体用量为准，领取原则应该是多用多领，少用少领。				
易燃易爆物品、危险物品存放场地的安全要求	1. 酒店应将日用危险物品的存放场地与其他日用物料的存放场地分开，尽可能地保持距离；易燃易爆物品、危险物品的存放场地必须是通风、抗高温的阴凉之地，照明必须为防爆灯，电器开关必须安装在场外，并配备一定数量的灭火器材。 2. 酒店所用的火柴、固体酒精以及卡式炉内的乙烷气体罐都应放置于专用铁箱内储存，存放场地内严禁使用明火，禁止吸烟，禁止闲杂人员入内，一旦工作结束，应立即将电源关闭。				
易燃易爆物品管理制度	1. 酒店在安排易燃易爆物品保管员时应该选择相对固定的人，保管员必须定期对盘存库存量进行清点，并与采购部协作沟通，共同控制易燃易爆物品的存放量。 2. 相关负责人必须严格按照酒店规定的防火规范与要求进行作业，除了对存放场地定期进行设备检修外，还应积极配合酒店保安部制定相应的安全防火措施。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 租赁场所安全管理制度

责 任 人	项目内容
经营管理部	1. 酒店与租赁方签订租赁合同时，公关营销部负责人必须对承租方的相关有效证件进行仔细检查，并对其进行复印，以便留存、归档、查询。 2. 公关营销部与租赁方签订租赁合同时，必须附签相关的治安、防火责任书，明确双方的安全责任；此外，还需要随时了解掌握租赁方所开展的一切经营活动是否遵纪守法、是否能够履行与酒店签约租赁合同中的安全责任。
保安部	1. 保安部主要负责将租赁场所的治安消防管理归入酒店制度管理体系，不仅要对租赁场所经常开展一些治安消防检查工作，同时还应该落实酒店的安全制度与各项防范措施。 2. 保安部主要负责定期为租赁场所负责人召开会议，将政府及有关部门的要求与意见传达与布置，此外，还应帮助租赁方制订出相关的治安、消防管理制度与措施。
租赁方	1. 承租酒店场所的承租单位必须根据其具体情况建立相应的管理制度，并且配备专（兼）职人员，负责治安消防管理工作，而且还必须明确租赁方的主要负责人或法定代表人对本场所的治安、消防负主要责任。 2. 租赁方如果需要对承租场所进行装修或改建，必须经酒店主要负责人审核、批准，若没有得到批准则不得私自开工，若承租场所营业结束之后，必须进行安全检查，切断所有电器电源，关好门窗。 3. 租赁方对酒店保安部以及上级主管部门开展的业务工作及安全检查，必须积极配合，而且必须保证承租场所内禁止使用明火电器，如果因作业需要增加电器设备，则应向酒店申请，申请通过后方可安装。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 保安部工作沟通与协作制度

项　目	项目内容
部门内的沟通与协作制度	1. 酒店的内所有的安全防范工作本身就是个有机结合体，各片管区内的管理人员除了管理好自己所执行的管辖任务之外，还应具备全局意识，协同他人做好其他方面的工作。 2. 消防主管进行防火安全检查与防火制度落实的过程中更应该做好酒店区域内的一切治安工作，维护好酒店的整体安全。 3. 酒店内的所有部门在进行安全培训与巡逻时，也应该做好防火宣传，消防业务知识培训以及其他各项防火措施。 4. 保安部主要负责的除了酒店进出入口、车库、停车场的安全工作之外，还应注意做好设置在酒店周围的一些消防设施、报警装置等设备的维护与保养。 5. 酒店内保安主管一定要在开展“四防”宣传教育工作与群防群治活动中，联合做好酒店内外的安保工作。 6. 接班的班组应认真地阅看记录本中的交班记录，仔细检查保安设备和器材的完好状况，交接班时，当场交接清楚，交接班组的领班应在记录上签字，以示负责。 7. 保安部在进行班组交接时，需要把当班的工作情况、设施设备等器材存在的问题，以及有待处理或解决的问题，都需要清楚地记录在当班日志上，便于下一班交接人员更好地处理。
与酒店其他部门的沟通与协作制度	1. 保安部与总经办 （1）由于保安工作存在长期性、全局性，当酒店开展一些重大经营活动任务时，保安部应拟订相应的执行计划与方案，制订出最佳的安保措施，并且要第一时间上报到总经办，然后再由总经办转报给总经理审批。 （2）公安、消防等业务主管部门直接下发保安部的重要文件或通知，应先送总经办进行收文登记，再上报总经理审阅、批准。 （3）酒店的所有文件材料都应按照文件处理单的拟办和批办意见进行办理，并按文书档案管理规定对其进行存档。如果由保卫部负责撰拟的以酒店名义行文的文稿或材料，应先送往总经办，经审核之后，报酒店领导签发。

（续）

项　目	项目内容
与酒店其他部门的沟通与协作制度	2. 保安部与公关营销部 （1）保安部应积极协助酒店公关营销部做好长包房的安全管理。 （2）保安部应向长住客户提供各项安全服务。一旦存在某种安全隐患或者安全事故发生时，保安部应该立即与公关销售部进行交涉与处理。 （3）保安部一旦收到公安或政法部门发来的通缉、协查通知后，应立即通知公关营销部，进行内部紧密配合协作，以免为后续的销售谈判带来负面的影响。 3. 保安部与客房部 （1）保安部应积极配合客房部做好所有入住客人的安全工作，并全力执行各项安全管理制度。 （2）保安部应对客房部的员工组织进行“四防”宣传教育或保安业务技能的培训与演习，以提高员工的安全防范意识。 （3）有危险信息或者状况发出时，保安部应及时向客房部通报，并协助客房部开展进一排查与防范工作。 4. 保安部与康乐部 （1）保安部应积极配合康乐部做好各种健康娱乐场所的安全管理，对康乐部员工组织“四防”宣传教育，将各项安全管理制度落实，帮助提高所有员工的安全防范意识，丰富保安业务知识。 （2）保安部一旦接收到公安、政法等相关司法机关传来的通缉、协查通知后，应该以最快的速度传达给康乐部，以便康乐部在经营服务过程中做好进一步的协查工作。 5. 保安部与餐饮部 （1）保安部应配合餐饮部做好各营业场所的安全管理工作，还要针对餐饮部员工的特点，对其进行各种有效的安全教育，尤其是加强对后厨厨师的防火宣传及灭火技能的培训。 （2）保安部应积极配合餐饮部实行酒店岗位责任制管理程序，并将制定的各种安全管理制度落到实处。 （3）保安部应协助餐饮部做好易燃、易爆物品的管理，并协助餐饮部做好重要宴请和重大接待活动的安全保卫工作。

（续）

项　目	项目内容
与酒店其他部门的沟通与协作制度	6. 保安部与财务部 （1）保安部应根据财务部所制定的安全管理条例，积极协助财务部对存放各种现金、财务印章、账册的所有办公室进行防盗门窗以及防盗报警器的安装。 （2）保安部应协助财务部做好群防群治工作，落实各项安全措施和安全管理制度。 （3）保安部应该对财务部员工进行“四防”宣传教育和业务培训工作。 7. 保安部与人事部 （1）保安部要配合人事部做好新员工的岗前培训教育工作，并做好本部门员工考勤、考核以及工资奖金的评估、发放工作；同时对本部门的员工福利待遇和医疗费用也要进行一定程度上的审核。 （2）保安部应及时将公安和旅游主管部门下发的本地酒店行业清退人员名单提供给人事部，以便更好地配合人事部提高新进人员的素质与技能。 （3）保安部一定要积极配合人事部做好对酒店正式员工的餐厅、宿舍、更衣室、浴室多方面生活设施的安全管理。 （4）保安部要协助人事部做好重点岗位人员培养，以便他们能够具备更专业、更优秀的工作能力来适应本职岗位。所以，这些岗位人员每年都应该进行不少于 1 次的政治表现考核与审查。 8. 保安部与工程部 （1）保安部要尽量配合、督促工程部落实执行施工方的安全管理制度，并协助工程部做好外来施工者的安全管理。 （2）保安部应负责做好安全设施、设备的运行操作管理及维护保养工作，如发现故障或损坏，应立即向工程部报修。 （3）若要对酒店原有保安设施、设备进行更新改造，保安部负责人应预先向工程部提出计划，列入酒店工程预算和工程计划并付诸实施。 （4）保安部要协助工程部做好酒店内的各种新建、改建与扩建项目。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

● 保安部工作流程

❖ 日常巡逻工作服务流程

服务程序	服务规范
工作计划与规范的制定	1. 酒店的外保主管应该按照酒店的实际情况为部门员工制订出系统的日常巡逻工作计划与规范，并上报保安部经理，等待酒店总经理的审批。 2. 一旦巡逻计划与规范得到总经理的审批通过，外保主管便可以按照其规范内容，组织安排外保组保安员进行定期的学习与实际执行。
工作计划与规范的执行	1. 酒店外保组保安员在执行任务的过程中必须严格控制巡逻的间隔时间与路线，并且要做到巡逻到位，在巡逻的过程中，如果遇到客人一定要主动问好。 2. 外保组保安员在巡逻过程中，如果发现可疑的人物或者可疑事件，必须注意多观察、多留心，必要时应将可疑人物带到保安部的办公室进行询问；对自己负责的巡逻区域内的消防设备与消防器械进行检查，看是否能够正常使用或运行。 3. 外保组保安员在巡逻期间，如果遇到打架斗殴、爆炸、火灾等突发事件则应该严格按照酒店的相关规定进行处理。 4. 外保组保安员在夜间巡逻时，一定要更加留意是否存在故意破坏酒店设施、设备的行为，如果发现，应立即向直接主管汇报并采取相应的制止措施。
作好工作记录	1. 酒店外保组的保安员在当班期间必须作好详细而全面的工作记录。 2. 即使到了下班时间，当班保安员也应该向接班人员交代清楚当班过程中未解决完的事情及其他需要注意的相关事项，以及工作检查时所作的交接记录。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 停车场安全管理服务流程

服务程序	服务规范
上岗前的准备工作	1. 酒店停车场的保安员在上岗前必须进行认真的自我检查，按照酒店对保安员的规定着装，必须做到仪容仪表的整洁、规范。 2. 在与交班人员进行酒店停车场工作交接时，应仔细阅读交班人员前一班组的工作记录，对存在疑问的地方应该确定清楚之后再接手下一班的工作任务。
执行安全管理制度	1. 酒店停车场内的保安员主要负责为进入酒店停车场的车辆确定一个合适的停放地点，并对客人的车况进行检查。例如，客人车辆的反光镜、车灯、车体等明显部位是否完好无损，并作好详细的记录，如发现有损坏情况，应请车主亲自签名确认。 2. 当客人停好车辆准备离开时，保安员必须礼貌地提醒客人随身携带好车内的贵重物品并将车门与车窗锁好。 3. 保安员负责对停放在停车场内的车辆进行安全检查。例如客人车辆的车门、车窗没有关好，保安员应立即通知主管，并进行检查之后，再按照相关规定进行处理。 4. 对于需要将车辆开出停车场的，保安员必须做好车辆相关停车证件的检验工作，证件准确无误方可放行，如验证过程中发现手续不全，则应立即进行查询、拦截并及时上报部门领班或者经理。 5. 对于夜间出入停车场的车辆，保安员更应该仔细、认真地查看，尤其是车辆的车门、车窗，仔细看是否有被撬、被砸的痕迹，如有可疑现象，则应核查清楚，并详细记录核查内容及夜间出入车辆的牌号与时间。 6. 停车场保安员应积极配合酒店其他部门及各岗位员工，维护好整个停车场的秩序及环境卫生，随时对停车场内存在的大量垃圾或废品，做到及时清理，以确保各通道的畅通无阻。
修订日常管理服务标准	1. 停车场保安员在严格执行酒店对停车场所制定的安全管理制度过程中，有必要也有权向外保主管根据制度中存在的问题提出合理性的意见和建议。

（续）

服务程序	服务规范				
修订日常管理服务标准	2. 外保主管可以将保安员提出的所有意见进行汇总，并对停车场的安全管理服务标准进行重新更改、修订，然后上报保安部经理和总经理审批后再将其统一存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 员工进出管理服务流程

服务程序	服务规范
岗前准备	1. 酒店员工通道的保安员应该按照酒店规定着装，做到仪容仪表整洁、干净，并且要按时到岗，不得迟到、早退。 2. 员工通道保安员在进行接班时，应该仔细阅读上一班工作记录，及时解决上一班组的遗留问题，并负责做好进出人员的核查工作。
进店检查	1. 员工通道保安员应该严格按照酒店规定，指引员工从规定的通道出入，应该对进店员工的证件进行仔细查验，并与进店员工进行核对比较，查看人、证是否相符，是否在有效期内等。 2. 对携带物品进入酒店的员工，保安员除了对员工本人及证件的检查之外，还应对其所携带的物品进行必要的查验，如发现有与酒店内部相同或相似的物品，则请携物本人在携物登记本上清楚地填写自己的姓名、员工号、部门以及携带物品的名称、数量、具体进店时间等相关信息。 3. 员工通道保安员应该负责提醒员工在上下班时间打卡，并对出现的代打卡行为进行劝阻、登记，同时也有权按照酒店的相关规定扣下员工卡。
出店检查	1. 员工下班时间，员工通道保安员应该按照酒店规定指引员工从规定的员工通道离开酒店。

（续）

服务程序	服务规范
出店检查	2. 在正常的工作时间内，如果有员工需要离店，员工通道保安员有权要求离店员工填写“出门单”，且需要经部门主管签字、登记，员工通道保安员应对员工随身携带的物品进行检验，检验通过后，方可离开。 3. 正常的员工下班时间，员工通道保安员除了查验员工的随身携带物品之外，还应该提醒员工一定要执行打卡制度。 4. 员工通道保安员在查验员工携带物品过程中，如果发现所带物品中有与酒店物品相同或相似的，则应按照以下方式处理： （1）必须对员工在携物登记本上登记的详细信息进行仔细核对，如果信息核对正确之后，必须在“携物外出单”上亲笔签名，之后方可离店。 （2）员工需要携带物品出门的，必须出具“携物外出单”，保安员在进行了仔细的核对，确定携带物品与“携物外出单”上的品名相符，且有领导签字，便可放行；如果存在疑点，且携带物与“携带外出单”的品名不符，则应将物品扣留，并记下携物人的姓名、工号以及部门，并上报相关部门，另行处理。 （3）如果携带物品的员工不能提供“携物外出单”，保安员必须仔细询问，并根据自己的从业经验与观察，判断其是否属于偷窃物品，如果判断是偷窃物品，则应该立即将人及所携带物品扣留，并向上级领导汇报。
交岗工作	1. 员工通道保安员每日在交岗之前都应该将本岗位所在区域卫生打扫干净。 2. 员工通道保安员每天每班的交岗记录必须填写清楚，同时还应该将必须关注的事件标注清楚，以便接岗人员更顺利地完成上一班组未完成的工作内容。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客人报案处理服务流程

服务程序	服务规范
接到报案	1. 酒店总机值班员接到客人报案时，必须先问清楚报案人的姓名、身份、联系方式、发现和发生案件的具体时间、地点之后，应立即通知保安部门相关负责人。 2. 酒店保安部负责人了解情况之后，应立即带领保安人员赶赴事发现场，与此同时也应该向酒店上级领导汇报现场情况。
案件处理	1. 客人被窃案件的处理。 （1）保安员应该向客人了解物品遗失的详细经过，根据客人提供的详细信息具体分析，并征求客人意见是否上报告公安机关进行立案处理。 （2）如果是客人因为自己疏忽在店外丢失，则应尽力帮助客人查找，如果物品被找回，保安员则应该认真履行酒店制定的认领手续，必须要客人本人或代理人在有关单据上签字确认、领回。 （3）如果客人的物品是在酒店内部丢失，最终也是没有被找到的，保安部应该申请财务部对客人丢失物品价值进行评估，并按照酒店相关赔偿规定进行适当赔偿。 2. 客人被骗案件处理。 （1）保安部员工必须清楚地了解被骗的经过及可疑人员的特征，并对此案的所有相关信息的知情人及关系人进行询问，作好详细的询问记录。 （2）保安部经理应该及时通知酒店各部门、各岗位人员密切关注出入酒店的所有可疑人员，若发现可疑现象或人员，应立即报告保安部门并对其进行控制；如果调查没有发现任何有价值的线索，保安部经理就应该及时向客人解释说明工作的进展程度。 （3）保安部征得客人及上级领导的同意后，就应该向公安机关报案。 3. 违法案件（如暴力、嫖娼卖淫等事件）的处理。 （1）对暴力事件按相关的法律进行处理。 （2）对嫖娼卖淫事件进行相关的责任处理。 4. 一般安全事故（如液化气泄漏）的处理。 （1）保安员应向事故发生的部门或酒店相关的职能部门通报详细情况，并请有关专家、技术人员到达现场进行处理。

（续）

服务程序	服务规范
案件处理	（2）保安员应该积极配合专家与技术人员共同控制现场，以防止事态的进一步扩大。 （3）保安员需要积极配合有关部门寻找目击者，并对现场工作人员进行事故发生起因的调查。
记录、存档	1. 酒店保安员对于酒店内部发生的所有案件过程及处理结果都应该进行详细的备案记录。 2. 酒店事故处理结束之后，保安部经理都应按照保安员的工作记录详细写出事故的总结报告。 3. 酒店保安部的保安员应该把所有案件的处理材料及结果进行整理、归档。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 核查协查通报服务流程

服务程序	服务规范
接收协查通报	1. 酒店接到行政执法部门通过电话、邮件或传真发来的协查通报时，前厅部或保安部经理应该亲自负责签收。 2. 行政执法部门人员前来酒店进行调查时，前厅部经理应该礼貌地请对方出示相关证件或者相关单位介绍信，并仔细询问对方需要具体了解哪方面的内容，并尽快通知保安部经理参与工作协助。
下发协查通知	1. 按照相关执法部门的协查通报内容及要求，前厅部经理或保安部经理必须派专人对协查通知进行复印，并将复印件及时下发到酒店各个部门。 2. 酒店各部门在接到协查通知复印件时，部门负责人必须亲自签收。

（续）

服务程序	服务规范				
开展协查工作	1. 如果在协查的过程中需要提供客人相关材料时，保安部经理首先要问清楚调查的目的，并根据协查通报的具体内容，请有关部门经理或其指定人员进行细节口述或出具相关书面材料。 2. 如果前厅接待员能够直接从“住宿登记单”或计算机记录中摘录出重要信息或者相关具体内容，有必要请相关服务员提供详细情况。 3. 如果在协查过程中发现了可疑的协查对象，前厅接待员则应该立即报告保安部经理，并按照保安部经理交代的处理方式具体执行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 报查可疑人员服务流程

服务程序	服务规范
甄别可疑人员	1. 酒店总机值班员如果接到可疑情况的报告，首先必须询问清楚报告人的姓名、身份、部门以及可疑人员的活动轨迹，并立即通知就近的保安员前去现场仔细查看。 2. 就近的保安员迅速赶到现场之后，可将可疑人员带到保安办公室进行详细的询问和审查。
审查可疑人员	1. 保安部在对可疑人员进行审查的过程中，必须与服务部门经理或服务主管取得联系，相互进行密切地配合，运用恰当的方式和询问态度，避免引起不必要的误会；若可疑人员是女性，则应由至少一名女保安参与；若有两名可疑人员的，则应采取分开审查的方式。 2. 保安员首先必须问清可疑人员的姓名、单位、来店事由，并对其随身携带证件进行仔细查验。 3. 保安员在没有找到确实证据的情况下，绝对不可以对可疑人员私自搜身或者搜查客人房间。 4. 如果发现有可疑之处，且属于违法行为，保安员就必须询问清楚客人的具体违法过程，并找相关人员了解情况，作好记录。

（续）

服务程序	服务规范				
处理结果	1. 如果经过审查，确定纯属误会，保安员应该及时向其道歉，并感谢其协助工作。 2. 如果可疑人员的可疑情况属实，酒店保安员则应该根据审查结果作以下处理。 （1）如果可疑人员的违法行为情节较轻，且不属于主观违法，也并没有造成严重的后果，由保安部经理对其进行批评教育之后放人。 （2）如果可疑人员的违法行为情节较为严重，保安员则应该先将其严密控制，并密切监视出入人员，经请示批准后立即报告公安部门。 （3）待公安部门来人之后，可以将可疑人员以及所掌握的可疑人员资料移交给公安人员，同时要记清公安部门的具体哪个部门、何人来处理和人员姓名和联系方式，以便日后联系。 3. 酒店保安员应该将可疑人员的审查记录与处理措施写成报告并存档保管。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 紧急疏散工作服务流程

服务程序	服务规范
制订紧急疏散预案	1. 保安部经理必须严格按照酒店制定的安全制度与实际情况制订出一系列的酒店安全紧急疏散预案，并上报酒店总经理，以期得到审批。 2. 保安部经理应该定期组织、安排保安人员对领导审批通过的一系列酒店安全紧急疏散预案进行学习、演练。
下达紧急疏散命令	1. 酒店遇到火灾、爆炸等突发事故时，保安部经理应该立即上报酒店总经理，并由总经理决定并亲自下达紧急疏散口令。 2. 酒店保安部经理接到总经理的紧急疏散口令之后，应该立即通知入住客人及其他部门员工积极配合保安人员有秩序地快速撤离。

（续）

服务程序	服务规范
实施紧急疏散措施	1. 紧急疏散的过程中，客房保安员应该先疏散着火或爆炸楼层以上的客人和工作人员，再疏散出事楼层以下各层的客人和工作人员，并做好出事层以下客人的安抚工作。 2. 处于员工通道的保安员应该立刻禁止外部人员的进入，请无关人员快速撤离现场，并配合引导救援人员通过安全通道进出酒店，进行危险的救援。 3. 前厅处的保安员应该努力配合其他部门人员维持好酒店的大堂秩序，以确保酒店财产不受损失并阻止无关人员进入酒店大堂。 4. 地上停车场的保安员除了及时清理车道之外，还应该负责迎接急救车辆的进入；地下停车场的保安员除了阻止外来车辆的不断驶入之外，还应该负责检查该区域的安全通道保持畅通，并引导已经疏散下来的人员快速离开停车场到指定的安全地点集合。 5. 酒店广场保安员除了要及时清除疏散路线上的各种路障，保持道路畅通无阻之外，还应该在疏散路线上设立明显的哨岗以便为疏散出来的人员指明安全方向，并劝导疏散人员有秩序地安全撤离。 6. 酒店总机值班员应该快速与当地交警取得联系，并请其快速地协助酒店控制好周边的交通秩序。
疏散完毕	1. 疏散完毕之后，保安部应该积极协助酒店各部门及时清点人数，确保所有客人及相关工作人员的人身安全。 2. 等所有的安全隐患解除之后，保安部应该努力配合相关部门调查事故发生的具体原因。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 配合拘捕嫌犯服务流程

服务程序	服务规范				
接待公安执法人员	1. 如果公安执法部门要求配合拘捕某部门员工或入住客人时，保安员首先应该查验通缉协查单、公安执法人员的单位介绍信以及相关工作证件并进行必要的信息登记。 2. 保安员应积极配合公安执法部门的工作，并上报保安部经理，及时向执法人员了解嫌犯的基本情况以及犯罪分子的违法事实与经过。 3. 如果所具备的工作条件不足或者工作与经营目的发生矛盾时，保安员应该及时请示直接领导、酒店其他负责人再与来店执法人员进行研究处理。				
配合公安执法人员工作	1. 酒店保安部工作人员应该根据公安执法部门提供的相关信息，在酒店范围内进行可疑人员的排查与核对，并根据提供的信息准确查找嫌犯的具体位置，或者在其大概所处的位置范围之内进行周密的布控。 2. 公安执法人员在对嫌犯进行检查时，现场保安人员不得参与；若对嫌犯进行抓捕时，保安员在场外必须做好接应工作。				
工作收尾程序	1. 执法过程中，如发现嫌犯是酒店客人，保安员则应及时通知客房部或前厅部办妥其结账手续。如果执法人员将嫌犯带离时，保安部则应该为其提供离店的最佳路线，以免影响其他消费的客人。 2. 保安员在清理现场的同时，最好做到不留丝毫的痕迹，事情办理完毕之后还应该把此次事件相关的资料进行整理、归档、保管。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 暴力事件处理服务流程

服务程序	服务规范
接到报告	1. 酒店总机值班员在接到报告之后，首先必须问清报告人案发的具体时间、地点以及事件发生的大概情况。 2. 总机值班员要把自己掌握的初步情况，立即报告给大堂副经理、保安部经理或者案件发生的部门的经理及酒店内的医务人员等，有关人员接到报告后应快速赶赴现场。 3. 酒店相关保安人员在前往事发地时必须携带必要的警用器材、记录本等，等事件处理结束之后，必须由保安部负责人根据事件发生的具体情况决定是否上报公安部门。
现场处理程序	1. 保安部经理在处理现场之前，必须先分派人员对现场秩序进行维护，并且还要划定警戒线以及严格控制闲杂人员出入。 2. 保安人员如果发现犯罪嫌疑人正在行凶或者准备逃跑，应强制抓获，然后将其直接送往公安机关或者等待公安机关来人之后再将其交由公安人员处理。 3. 如果发生有绑架人质的恶性案件，现场工作人员应立即报告酒店保安部或者公安机关，积极申请相关执法部门控制事态发展，以采取必要的强制措施，具体措施如下： （1）要帮助遭劫部门工作人员安抚客人的情绪，保持冷静，不要贸然行事，以免造成不必要的严重伤害。 （2）试图稳住犯罪分子的情绪，对于其提出的要求尽量配合答应甚至是满足，以便争取更多的时间，等候司法机关或者公安机关人员的解救处理。 （3）控制好案发现场，并通知酒店其他各出口的保安员做好对罪犯的围追堵截工作。 （4）等公安人员到场之后，积极协助公安人员制服犯罪分子。 4. 等犯罪分子被公安机关带走之后，酒店保安部应该努力配合医务人员对伤员进行救治，如需要，应该将其快速送往医院，并且根据情况向伤员了解有关案件发生时的具体情况并作好详细记录。

（续）

服务程序	服务规范				
善后工作	1. 酒店保安员应该努力配合发生案件部门进行现场清理工作，登记并保管客人遗留下的财物及其他相关行李物品。 2. 案件结束之后，保安部负责人应该将与此次事件相关的有用资料进行整理，并存档保管。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 内保监控员的工作程序

服务程序	服务规范
班前准备工作	1. 监控员每天必须做好班前监控准备工作。 2. 交接班之后，监控员必须重新调试好全酒店的监控设施。 3. 监控员必须认真解决上一班遗留下来的问题。
工作交接注意事项	1. 监控员每日必须按时交接班。 2. 监控员交接班时，必要的交接手续一定要按照处理程序进行。
电视监控标准程序	1. 电视监控员在监控过程中必须保持坐在距离操作台 40 ~ 60 厘米的位置，两眼保持平视电视画面的角度，应能看到监控电视画面所显示的区域，并作好监控记录。 2. 监控员通过监控画面寻找可疑人员或者可疑迹象时，如果发现可疑现象，应该马上锁定画面，并对其进行电视跟踪，同时要用对讲系统通知安全巡逻人员，并让其前往检查。 3. 监控员应对可疑迹象及检查结果作出详细的记录，其中包括时间、地点、具体经过等。
特定监控标准程序	1. 监控员必须对可疑现象进行特定监控。 2. 监控员要把电视画面定格在需要监控的区域之内，并且把监控对象的一般特征记录下来。 3. 监控员一定要与相关区域的安全巡逻人员保持密切联系。

（续）

服务程序	服务规范				
监控器调试程序	1．监控员必须打开电源开关。 2．监控员必须把开关的亮度调整到一个适当的位置。 3．监控员必须把视频调节到能够看到稳定的图像即可。				
录像监控记录程序	1．监控员必须把录像的画面切换到能够连接到有录像机的监视器上面。 2．监控员必须把监视画面调整到有非常清晰的画面之上。 3．监控员必须把录像机的电源接通，然后再把录像带放进录像机之内，打开录像机开始录像。 4．等录像结束后，退出录像带，监控员记住一定要切断录像机的电源，并且要把录像机的监控状态恢复到正常。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 大堂前门保安服务流程

服务程序	服务规范
服务制度与标准的编制	1．保安部经理应根据本地区同行业的营业特点，对酒店大堂保安的服务制度与规范进行系统化的编写，并上报总经理审批。 2．一旦酒店总经理审批通过之后，前厅保安领班就应该按时组织大堂前门保安员对大堂前门保安服务制度与标准进行学习与执行。
服务制度与标准的执行	1．大堂保安员在执勤过程中看到客人乘车抵达时，应该热情地为客人开车门，并引领客人将车停到适当的停车位上。如果车位紧张，就尽可能地帮助顾客将车停到附近的公共停车场。 2．大堂前门保安员除了维护大堂前门的交通秩序外，还要保证在上岗时间出现在酒店门前的车辆及行人的过往安全，并保证门前畅通无阻。 3．大堂前门保安员应对携带大件物品住（离）店的客人要进行礼貌地问询，必要的时候还应对行李进行查看，对实属客人的行李要予以放行，并帮助行李员将行李搬上车。

（续）

服务程序	服务规范
服务制度与标准的执行	4. 如果有 VIP 客人住（离）店时，大堂前门保安员应该保证酒店前门及两侧道路的通畅，并要时刻维持欢迎（送）队伍的接待秩序。 5. 对携带有易燃易爆物品行李的住客，大堂前门保安员应礼貌地劝其将行李交由保安部暂先代为保管。 6. 大堂前门出现或发生紧急状况时，如发生爆炸、火灾、刑事案件等，大堂前门保安员都应该按照酒店预案处理方法或者协助公安部门做好调查侦破工作。 7. 大堂前门保安员如果发现大堂前门区域存在消防隐患，要立即上报消防监控中心。
保安服务质量改进	1. 前厅保安领班应根据酒店制定的大堂前门保安服务制度与规范标准，对大堂前门保安员的上岗服务进行培训学习，并对其表现出的不规范加强指导。 2. 前厅部保安领班需要根据客人对其部门人员服务的满意度结果定期召开会议，并针对服务过程中存在的问题进行讨论研究，以期提高与改进其服务质量。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 客房楼层保安服务流程

服务程序	服务规范
检查客房	1. 客房部保安员在进行客房安全检查巡逻时，如果发现客房门是虚掩的，首先应该试着轻轻敲门，注意观察里面的状况。 （1）如果房间有人，客房部保安员应该礼貌地询问客人未关房门的原因，是否需要什么帮助。 （2）如果房内无人，客房部保安员应该仔细检查，查看房内是否存在什么异常情况：如果发现有异常，先要保护好现场，再上报领导；若无异常，则填写“通知单”放入房内并将房门关好。

（续）

服务程序	服务规范
检查客房	（3）如果没有任何异常，客房部保安员应通知客房部查明之后，填写清楚原因，并将门关闭好离开。 2. 客房部保安员在检查过程中如果发现钥匙插在磁卡孔内，经核查发现客人在的情况，就先将钥匙取下交给客人；如果客房内没有人或者是空房，就先将钥匙取下，关好房门，再把钥匙交给楼层值班服务员。
检查楼层	1. 客房部保安员值班期间，对于进出于楼层的所有闲杂人员，都应该进行仔细的询问，并将询问的结果一一记录下来。问询的内容包括对方的姓名、性别、住址、联系方式及相关证件及来这里的原因等相关事宜，如对方有反抗情绪，必要时客房部保安员应将其带到保安室进行身份的审查。 2. 在楼层进行巡查时，客房部保安员如果发现有行李或其他物品，首先要马上通知有关部门，如属客人遗忘，应立即联系失主；如果一时查找不到失主，就应该及时报告并交行李房或客房中心，根据行李物品的特征进行登记处理，等失主前来领取。
检查消防安全	1. 客房部保安员除了做例行的安全检查之外，还应该对客房、楼层等一些公共区域，客人往来频繁的地方查看是否存在消防安全隐患，有无客人扔的烟头。 2. 客房部保安员应负责对楼层的消防设备、设施进行检查。如果发现消防器材不能正常使用，就要及时通报工程部进行检修或更换；如果发现消防通道不通畅，就要及时疏通；如果发现安全通道门没关闭，就应该及时关闭。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 餐厅安全管理服务流程

服务程序	服务规范
营业前餐厅安全管理制度的制订	1. 保安部经理应该按照酒店实际情况并参考其他酒店餐厅安全管理制度制订出本酒店的餐厅安全管理制度，并上报总经理审批。 2. 一旦总经理审批通过之后，餐厅保安员就应该对制订出的安全管理制度进行统一执行。
营业中执行餐厅安全管理制度	1. 营业前，餐厅保安员应该仔细检查餐厅内外的各种消防设施，如有问题应及时处理解决。 2. 餐厅保安员要对进出餐厅的可疑人员进行详细询问，若没有特殊状况，可劝其赶紧离开。 3. 餐厅保安员应对酒店内出现醉酒的顾客进行重点看护，对发生打架斗殴等违反酒店规定的客人尽量劝其冷静，制止其行为向更严重的态势发展，尽量根据不同程度采取不同措施。 4. 当餐厅出现意外事故，如爆炸、火灾、杀人等情况时，餐厅保安员首先应保持冷静，并立即上报，再对其他人员进行疏散撤离。 5. 如果餐厅服务人员与客人产生纠纷，没有构成刑事案件，就由餐厅部和餐厅保安领班与客人进行协商解决；如已经构成刑事案件，就应该立即报告保安部经理并报公安部门解决。 6. 如果有顾客拒绝付款，餐厅部保安领班可以上报餐厅部经理，让其与客人进行协商解决。 7. 餐厅正常营业期间，保安员应该时时检查防火通道的安全畅通，如果发现通道内堆放了大量的物品和垃圾，应上报请示，并及时清理。 8. 餐厅保安员应每天检查餐厅区域内是否有未熄灭的烟头，消防设施设备是否能正常使用。 9. 若餐厅有大型酒会或者宴会，餐厅保安员应在活动举行期间认真负责门口的治安程序。 10. 餐厅营业结束后，餐厅保安员必须对餐厅的安全进行彻底的检查，一定要将厨房各种存在火源隐患的地方关闭好之后，方可锁门。

（续）

服务程序	服务规范				
修订、存档	1. 餐厅保安员在执行制度的过程中如果发现存在不合理的地方要总结整理并反馈给餐厅保安领班，保安领班应将这些意见进行汇总再反馈给保安部经理。 2. 保安部经理将意见反馈给总经理并得到审批之后，再对其进行存档。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **消防监控工作服务流程**

服务程序	服务规范
制度与规范的制订	1. 消防主管按照酒店的实情制订消防监控中心工作制度与规范，并向上级经理与总经理申请批准。 2. 保安部经理与总经理审批通过之后，就要将所制订的消防规范与制度公布下去，让监控员按照消防监控中心工作制度与规范实施执行。
制度与规范的执行	1. 监控员要时刻注意酒店内部所有部门的治安、消防监控头，并且还要根据相关规定及时更换电视监控录像带，以免造成监控漏洞。 2. 监控员如在监控过程中发现可疑人物，应及时对嫌疑目标进行电视跟踪监控，并且迅速通知附近的保安员，让其快速前往现场进行仔细询问。 3. 如果所发现的可疑人员是外宾，监控员应立即通知大堂副经理或者值班经理进行协助调查，最好要进行必要的文字记录。 4. 如接到火灾自动报警系统的报警，监控员应马上通知附近的保安员及时赶到现场查明情况。 5. 如果是谎报、误报，监控员应清除报警信号；若确实发生火情，监控员应立即按火灾应急预案程序处理。 6. 酒店在举办重要活动或在进行大型宴会时，监控员必须进行监控录像，以备后续随时查询。

（续）

服务程序	服务规范				
消防监控中心工作记录	1. 酒店内保监控员必须将每天的录像资料以及其他各项工作记录做好保存管理工作。 2. 若想要查询相关录像资料，监控员应该按照相关执行规定进行。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **消防器材检查服务流程**

服务程序	服务规范
检查规范与服务标准的制订	1. 酒店消防主管主要负责对酒店消防器材检查规范与服务标准的制订，并向保安部经理申请、上报。 2. 制定的服务标准与规范得到保安部经理和总经理审批之后，消防主管应该组织消防员学习并对酒店消防器材检查规范与标准进行实际执行。
检查规范与标准的执行	1. 消防员在检查灭火器安全问题时，主要检查以下内容： （1）对各楼层放置的灭火器进行检查，查看是否放在指定位置。 （2）检查灭火器周围有没有存放其他障碍物，是否影响其正常使用。 （3）查看灭火器标志位置是否正确。 （4）查看灭火器有无变形或故障。 （5）查看蓄压式灭火器的使用压力有无下降。 （6）分别检查水雾、泡沫、二氧化碳、干粉等灭火器中的灭火剂量是否足够。 2. 消防员在检查室内外的消防栓安全问题时，主要检查以下内容： （1）一定要查看室内（外）的消防栓，观察四周有没有存放其他障碍物影响其正常使用。 （2）查看控制盘、水带、水枪等水源是否畅通和完好。 （3）检查消防栓箱的门，是否开启存在一定的难度，操作是否顺畅。 3. 消防员在检查自动洒水设备时，主要检查以下内容： （1）必须查看烟感器的控制电源是否良好。 （2）检查设备四周是否有障碍物。 （3）查看控制阀开关状况。 （4）查看探测头、送水口、洒水头有无变形或者存在操作障碍。

（续）

服务程序	服务规范				
修订、归档	1．在消防器材检查标准与规范的执行过程当中，消防主管可以请消防员对检查标准与规范中存在的不合理或者有问题的地方一一指出。 2．消防主管可以按照消防员的反馈意见对消防器材检查标准与规范进行重新修订，并上报保安部经理和总经理，等到审批通过之后再将其进行存档保管。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **施工现场检查服务流程**

服务程序	服务规范
现场施工制度确定	1．消防主管根据相关规定制订酒店施工现场检查制度，其中包括施工现场的各项检查标准，确定之后要及时上报保安部经理，等待审批。 2．现场施工制度一旦得到保安部经理、总经理审批通过后，消防主管就要组织并督促消防员对酒店现场施工制度进行认真的学习与执行。
现场施工制度执行	1．消防员应该对施工单位的动火手续是否齐全进行检查。 2．酒店相关负责人应该对施工人员的身份证明进行核查，即当地施工人员应持有本人身份证；外地施工人员应持有公安部门核发的暂住证以及本人身份证。 3．消防员应检查施工单位的安全员是否在当班时间内正常到岗。 4．消防员应检查施工单位是否存在超负荷用电现象，是否出现乱拉乱接电线以及各种电器设备能否正常运行。 5．消防员应查看施工过程中使用的各种建筑装修材料是否有严格的保管制度，尤其是价值较高的建材，是否派有专人监管，领用手续是否齐全。 6．消防员应检查电焊工、化学危险物品管理人等特殊工种人员是否持有特殊工种操作证。

（续）

服务程序	服务规范				
现场施工制度执行	7．消防员应检查安全疏散通道是否24小时畅通，防止因各种建材长期堆放引起不必要的安全隐患。 8．每天施工结束后，消防员都应该对施工现场进行详细检查。例如，查看是否有残留的易燃易爆物品；是否有临时堆放的大量施工垃圾影响正常营业等。				
存在问题整改	1．消防员如果发现存在问题，一定要及时与施工单位的负责人进行沟通，责令其进行整改并按照规定设定整改期限。 2．整改结束后，消防员要对整改情况进行查看，如依然存在问题，还需要继续改进，不断重复进行，直到问题消除为止。				
备注					
负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ **火警报警处理服务流程**

服务程序	服务规范
接警	1．监控员一旦接到报警，首先要问清报警人的姓名、部门、起火位置以及火势状况，迅速通知附近的保安员赶赴现场进行险情排查。 2．如果纯属误报或者恶意扰乱酒店安保秩序行为，监控员有权解除火警信号。如确认起火，消防主管应立即带领消防员携带消防器材赶赴现场，根据火势范围与程度决定是否需要报告消防部门。 3．监控员应立即通知酒店内部医务人员、保安部经理、出事部门负责人、大堂副经理等有关人员赶赴现场进行增援与工作协助。
灭火处理	1．火势较小。 （1）灭火期间，消防员如果发现房间内存在易燃易爆物品等危险源，应立即清理出去。 （2）消防员进入起火房间，要进行灭火时，操作次序应该是先窗后内，先上后下，从窗户上方的房屋顶部“之”字形喷射摆动，再逐渐向后移动到角落部位，将房顶和开口位置的火势扑灭后，再逐渐转射向火源位置。

（续）

服务程序	服务规范
灭火处理	（3）如发现有伤员，医务人员要及时救护，情况严重者，应该立即将其送往医院。 （4）消防主管应该派人到与着火房屋相邻或相近的房间进行仔细检查，查看是否还有火势蔓延的可能，如存在丝毫的隐患，都应该立即将其扑灭。 2．火势较大。 （1）如果火势太大，保安部就要立刻向消防部门报警并向酒店值班经理和总经理汇报详细情况。 （2）接到保安部的报告之后，总经理需要马上组织各部门的中坚力量进行灭火，并指挥所有人紧急疏散。 （3）保安部人员根据总指挥部指示成立现场疏散指挥小组，对客人进行安全撤离。 （4）消防组按照消防主管的指挥，准备好各种消防器材车，时刻准备着对现场进行大面积的扑救行动。 （5）消防监控中心应密切关注无人警戒的楼面及出入口，及时处理火势蔓延情况以及制止违法犯罪分子趁机进行的打劫或破坏行为。 （6）专业消防队到场后，消防主管应该立即交出指挥权并主动介绍火灾情况，根据其要求协助其做好疏散和扑救工作。 （7）停车场的保安员应该积极配合总指挥清除车道上的所有路障，指导疏散酒店周围和店内的无关车辆，为专业消防队灭火行动的顺利进行维持好秩序。
善后处理	1．险情解除后，保安部要负责调查起火原因，追究相关人员责任。 2．保安部经理需要针对此次火情的发生、发展以及结束作出全面而仔细的报告，向总经理汇报并且做好存档工作。
备注	

负责人		直接领导		所属部门	
编制人		审核人		批准人	
编制日期		审核日期		批准日期	

❖ 营业后全场检查表

营业后全场检查表（保安部）

____年____月____日

区域 房号	检查关灯情况	检查电器开关	检查器皿清洁存放	检查垃圾情况	检查水阀开关	是否整体搞好卫生	遗留物品	备注

检查人：_____　　经理：_____

机工经管读者俱乐部反馈卡

完整填写本反馈卡将可以参加幸运抽奖

每月我们将会抽出 10 位幸运读者，免费赠送当月新书一本

加入俱乐部，将会收到我们定期发送的新书信息

获奖名单将公布在 **http://www.Golden-book.com** 及 **http://www.cmpbook.com** 上

个人资料

姓名：_____性别：□男 □女 年龄：_____E-mail：_____

联系电话：_____传真：_____手机：_____

就职单位及部门：_____职务：_____

通讯地址：_____邮政编码：_____

单位情况

单位类型：

□国有企业 □私营企业 □政府机构 □股份制企业

□外资企业（含合资） □集体所有制企业 □其他（请写出）_____

单位所属行业：

□食品/饮料/酿酒 □批发/零售/餐饮 □旅游/娱乐/饭店

□政府机构 □制造业 □公用事业 □金融/证券/保险

□农业 □多元化企业 □信息/互联网服务 □房地产/建筑业

□咨询业 □电子/通讯/邮电 □其他（请写出）_____

单位规模：

□500 人以下 □500—1000 人 □1000—2000 人 □2000 人以上

关于书籍

1. 您购买的图书书名：_____ISBN：_____

2. 您是通过何种渠道了解到本书的？

□报刊杂志　□电视台电台　□书店　□别人推荐　□其他_____

3. 您对本书的评价

内容	□好	□一般	□较差
编排	□易于阅读	□一般	□不好阅读
封面	□好	□一般	□较差

4. 您在何处购买的本书

□书店　□网络　□机场　□超市　□其他_____

5. 您所关注的图书领域是：

□投资理财　□人力资源　□销售/营销　□财务会计　□管理学与实务　□其他_____

6. 您愿意以何种方式获得我们相关图书的信息？

□电子邮件　□传真　□书目　□试读本

7. 如果您希望我们发送新书信息给您公司的负责人，请注明所推荐人的：

姓名_____职务_____电话_____

地址_____邮件_____

感谢合作！请确认我们的联系方式

联系人：胡嘉兴

地址：北京市西城区百万庄大街22号机械工业出版社经管分社

邮编：100037

电话：010-88379705

传真：010-68311604

电子邮箱：hjx872004@ yahoo. com. cn

登记表电子版下载请登录：

http: //www. golden-book. com/clubcard. asp 或 http: //www. golden-book. com

如方便请赐名片，谢谢！

酒店管理工具箱

看了就能用，用了就有效。

酒店管理者的活字典，让企业的绩效飞起来。

本书集系统性、操作性、工具性、全案性为一体，涵盖了酒店日常经营管理当中所需的制度、表格、规范、流程、标准，内容包括酒店经营管理过程中的组织设计、岗位职责、前厅管理、客房管理、康乐管理、人事行政管理、财务管理、采购管理、工程管理等，使用这些管理工具可以使酒店在经营管理上更加职业化、专业化、标准化。本书是为酒店业能够更加科学、合理、有效地进行运作而编制的，它既是管理者的实用工具书，也是酒店内部工作人员的培训手册。

KIT

☆ ①餐饮店管理工具箱
☆ ②房地产管理工具箱
☆ ③商场超市管理工具箱
☆ ④旅行社管理工具箱
★ ⑤酒店管理工具箱
☆ ⑥社区管理工具箱

地址：北京市百万庄大街22号
邮政编码：100037
电话服务
社服务中心：010-88361066
销售一部：010-68326294
销售二部：010-88379649
读者购书热线：010-88379203
网络服务
教材网：http://www.cmpedu.com
机工官网：http://www.cmpbook.com
机工官博：http://weibo.com/cmp1952
封面无防伪标均为盗版

图书上架建议 企业管理
ISBN 978-7-111-40166-7
责任编辑：贾秋萍 封面设计：任燕飞

ISBN 978-7-111-40166-7
9 787111 401667 >
定价：108.00元